

Thábata Clezar de Almeida

**O COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO EM  
PORTAIS DE E-PARTICIPAÇÃO LEGISLATIVA**

Dissertação submetida ao Programa de  
Pós-Graduação em Engenharia e  
Gestão do Conhecimento, da  
Universidade Federal de Santa Catarina  
para a obtenção do Grau de Mestre em  
Engenharia e Gestão do Conhecimento  
Orientador: Prof. Dr. Aires José Rover  
Coorientador: Prof. Dr. Márcio Vieira  
de Souza

Florianópolis  
2017

Almeida, Thábata Clezar de

O compartilhamento do conhecimento em portais de e-participação legislativa / Thábata Clezar de Almeida ; orientador, Aires José Rover ; coorientador, Márcio Vieira de Souza. - Florianópolis, SC, 2017. 171 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento.

Inclui referências

1. Engenharia e Gestão do Conhecimento. 2. Governo eletrônico. 3. E-participação. 4. E-Governança. I. Rover, Aires José. II. Souza, Márcio Vieira de. III. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. IV. Título.

Thábata Clezar de Almeida

## **O COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO EM PORTAIS DE E-PARTICIPAÇÃO LEGISLATIVA**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de Mestre e aprovada em sua forma final pelo Programa em Engenharia e Gestão do Conhecimento.

Florianópolis, 6 de março de 2017.

---

Profª. Gertrudes Aparecida Dandolini, Dra.  
Coordenadora do Curso

### **Banca Examinadora:**

---

Prof. Aires José Rover, Dr.  
Orientador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof. Marcio Vieira de Souza, Dr.  
Corientador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof. Denilson Sell, Dr.  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof. José Leomar Todesco  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof<sup>a</sup>. Clerilei Bier, Dra.  
Universidade do Estado de Santa Catarina

---

Prof. José Renato Gaziero Cella, Dr. (videoconferência)  
Universidade Católica do Paraná

Este trabalho é dedicado aos meus pais,  
aos meus colegas de mestrado e ao meu  
namorado.



## AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Aires José Rover, pela paciência e dedicação e cuja experiência no tema em estudo sempre acompanhei e muito admirei enquanto aluna.

Ao meu coorientador, Márcio Vieira de Souza, pela paciência, “puxões de orelha” e pela experiência técnica passada.

Agradeço ao meu amor, Rangel Simon, pela paciência comigo, dedicação e amizade nas madrugadas regadas a café e, principalmente, por me fazer erguer a cabeça e persistir em meu sonho, mesmo quando ninguém mais acreditou que eu fosse capaz de realizar este trabalho.

Também aos meus pais, Everaldo Goulart de Almeida e Eunice Clezar de Almeida, por todo o amor e esforço dedicado para que eu pudesse chegar até aqui e continuasse a sonhar cada vez mais longe.

Ao meu irmão, Everaldo Goulart de Almeida Júnior, pelo suporte profissional que me deu mais segurança para começar este trabalho que mais parecia um Tiamat.

E aos meus queridos amigos – e não menos importantes – Lahis, Victor e Mayumi, pelas risadas e discussões acalouradas vividas sobre a vida digital, o universo e tudo mais, em nossos *hangouts* temáticos sobre cibercultura, cujas amizades entrelaçaram sonhos, lágrimas e sorrisos, tão preciosos para que a serenidade pairasse nos olhos desta autora a cada momento em que o medo de falhar na conclusão deste trabalho surgia.

Aos meus colegas de trajetória no grupo de pesquisa de governo eletrônico e sociedade do conhecimento, Mariana, Paloma, Kinn, Thiago, Egon, Andrea, Marina, Elenice, Rodrigo e Giovani, cuja experiência e bom humor me ajudaram a crescer como pessoa e como pesquisadora, num clima que me fez me sentir como no conforto de minha família, ainda que tão longe de casa.





“O conformismo é o carcereiro da liberdade e o inimigo do crescimento”

(John Fitzgerald Kennedy, 1961).

“Nunca se alcança um desejo sem receber, ao mesmo tempo, os meios de realizá-lo”

(Richard Bach, 1989).



## RESUMO

Esta dissertação compara o compartilhamento do conhecimento de portais de e-participação governamentais e não governamentais, partindo-se da hipótese de que é possível, desde que com base em um checklist de critérios, modelados com base nas etapas do processo do conhecimento. A justificativa para um estudo comparativo como esse se dá em razão da escassez de pesquisas sobre o tema, malgrado a Cartilha Nacional de Governança Digital ressalte a importância de seu estudo, inclusive sugerindo métricas. Assim, observar como se dá o compartilhamento do conhecimento pode apontar no que é possível aprimorar os modelos de e-participação governamentais e estreitar a relação entre Estado e cidadão. Para alcançar os objetivos traçados, a metodologia dividiu-se em sete etapas. Como principais resultados encontrados, pode-se mencionar, de início, que a aprovação de projetos de lei sobre a e-participação, em tramitação na Câmara dos Deputados, pode influenciar significativamente no aumento de participações em modelos governamentais, ao permitir projetos de lei de iniciativa popular pela internet, reconhecendo a e-participação como um serviço público e aumentando os investimentos na democracia eletrônica, na transparência e na disponibilidade. Ademais, a ausência de glossários em todos os portais também foi constatada, asseverando a exclusão digital e prejudicando a qualidade do debate. Por fim, observou-se que todos os modelos precisam adaptar a sua interatividade e publicidade em redes sociais mais usadas por *Young Millennials*, se quiserem sustentar e até mesmo ampliar as participações.

**Palavras-chave:** Governo eletrônico. E-participação. Governança Digital.



## **ABSTRACT**

This dissertation compares the knowledge sharing of governmental and non-governmental e-participation portals, based on the hypothesis that it is possible, based on a criteria checklist, modeled based on the stages of the knowledge process. The justification for a comparative study such as this is due to the lack of research on the subject, despite the Brazilian National Book of Digital Governance emphasize the importance of its study, including suggesting metrics. Thus, observing how knowledge is shared can point out that it is possible to improve government e-participation models and to strengthen the relationship between State and citizen. To reach the objectives outlined, the methodology was divided into seven stages. As the main results, it can be mentioned, at the outset, that the approval of e-participation bills, underway in the Chamber of Deputies, can significantly influence the increase of participation in government models, by allowing Popular initiative on the internet, recognizing e-participation as a public service and increasing investments in electronic democracy, transparency and interoperability. In addition, the absence of glossaries in all the portals was also verified, asserting the digital exclusion and impairing the quality of the debate. Finally, it was observed that all models need to adapt their interactivity and advertising in social networks most used by Young Millennials, if they want to sustain and even increase the participation.

**Keywords:** E-government. E-participation. E-Governance.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: A espiral do conhecimento. ....	46
Figura 2 - O processo do conhecimento.....	57
Figura 3 - Pilares da Engenharia do Conhecimento segundo Drucker (2002). ..	58
Figura 4 - Linha do tempo 2000-2007 das realizações de governo eletrônico Brasileiro. ....	63
Figura 5 - Linha do tempo 2008-2014 das realizações de governo eletrônico brasileiro. ....	63
Figura 6 - Diagrama estratégico de governança digital.....	71
Figura 7 - Mapa conceitual com os passos da dissertação. ....	75
Figura 8 - palavras-chaves mais importantes encontradas e correlatas, estabelecidas durante a pesquisa (excluindo-se as que não tivessem relação com a revisão estabelecida nos capítulos 2.5 e 2.6). ....	79
Figura 9 - palavras-chaves mais ocorridas.....	80
Figura 10 - Ocorrência de idiomas.....	81
Figura 11 - Periodicidade da produção científica sobre o tema .....	81
Figura 12 - quadro sistemático dos portais de e-participação legislativa e smart mobs semelhantes, elencadas por Castells (2013) e Casero-Ripollés (2014).....	82
Figura 13 - Modelo critérios através das etapas de compartilhamento do conhecimento (SURE, STAAB e STUDER, 2009) e com base nos critérios estratégicos de participação da Cartilha de Governança Digital (adaptado de BRASIL, 2016b).....	88
Figura 14 - parte inicial do modelo conceitual do checklist de análise, expondo o critério n. 1 e sua variável a ser analisada. ....	90
Figura 15 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo os critérios até o n. 2.1 e suas variáveis a serem analisadas. ....	92
Figura 16 – Seccional do modelo conceitual do checklist de análise, expondo os critérios até o n. 2.2 e as respectivas variáveis. ....	92
Figura 17 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo o critério n. 3 e suas variáveis a serem analisadas. ....	94
Figura 18 - Parte do modelo conceitual do ckecklist de análise, expondo a etapa da Captura do Conhecimento, até o critério n. 4, com suas respectivas variáveis. ....	94
Figura 19 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Captura do Conhecimento, até o critério n. 5, com as respectivas variáveis. ....	95
Figura 20 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Recuperação e acesso do Conhecimento, até o critério n. 6, com as respectivas variáveis. ....	97
Figura 21 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Recuperação e acesso do Conhecimento, até o critério n. 7.1, com as respectivas variáveis. ....	99

Figura 22 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Recuperação e acesso do Conhecimento, até o critério n. 7.2, com as respectivas variáveis. ....	100
Figura 23 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Recuperação e acesso do Conhecimento, até o critério n. 8, com as respectivas variáveis. ....	100
Figura 24 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Recuperação e acesso do Conhecimento, até o critério n. 8.1, com as respectivas variáveis. ....	101
Figura 25 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.1, com a respectiva variável. ....	103
Figura 26 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.2.1, com as respectivas variáveis. ....	104
Figura 27 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.2.2, com as respectivas variáveis. ....	105
Figura 28 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.2.3, com as respectivas variáveis. ....	106
Figura 29 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.3, com as respectivas variáveis. ....	107
Figura 30 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.3.1, com as respectivas variáveis. ....	108
Figura 31 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.4, com as respectivas variáveis. ....	109
Figura 32 - A página inicial do portal E-Democracia. ....	113
Figura 33 - Página inicial do portal VotenaWeb. ....	116
Figura 34 - página inicial do portal Avaaz. ....	117
Figura 35 - Resultados encontrados na análise dos critérios de disponíveis nos itens 3.4.1 e 3.4.2.1, no portal E-democracia. ....	118
Figura 36 - Resultados encontrados na análise do critério constante no item 3.4.2.2, no portal E-Democracia. ....	119
Figura 37 - resultados encontrados na análise dos critérios inseridos nos itens 3.4.3 e 3.4.4, no portal E-Democracia. ....	120
Figura 38 - resultados encontrados na análise dos critérios dispostos nos itens 3.4.5 e 3.4.6, no portal E-Democracia. ....	120
Figura 39 - resultados encontrados na análise dos critérios disponíveis nos itens 3.4.7.1 e 3.4.7.2, no portal E-Democracia. ....	121
Figura 40 - resultados encontrados na análise dos critérios dispostos nos itens 3.4.8 e 3.4.8.1, no portal E-Democracia. ....	122
Figura 41 - resultados encontrados na análise dos critérios inseridos dos itens 3.4.9.1 e 3.4.9.2.1, no portal E-Democracia. ....	123



Figura 42 - resultados encontrados na análise dos critérios dispostos nos itens 3.4.9.2.2 e 3.4.9.2.3, no portal E-Democracia.....	123
Figura 43 - resultados da análise dos critérios contidos nos itens n. 3.4.9.3 e 3.4.9.3.1, no portal E-Democracia. ....	124
Figura 44 - resultados encontrados na análise do critério disposto no item 3.4.9.4, no portal E-Democracia. ....	125
Figura 45 - resultados encontrados na análise dos critérios 3.4.1 e 3.4.2.1, no portal E-Cidadania. ....	126
Figura 46 - exemplo de publicação na rede social virtual do Senado Twitter..	127
Figura 47 - resultados encontrados na análise do critério descrito no item 3.4.2.2, no portal E-Cidadania. ....	127
Figura 48 - resultados encontrados na análise dos critérios disponíveis nos itens 3.4.3 e 3.4.4, no portal E-Cidadania. ....	128
Figura 49 - Há seção de dados abertos do portal Senado Federal, mas não do portal e-Cidadania.....	129
Figura 50 - resultados encontrados durante a análise dos critérios descritos nos itens 3.4.5 e 3.4.6, no portal E-Cidadania. ....	129
Figura 51 - resultados obtidos após a análise dos critérios constantes nos itens 3.4.7.1 e 3.4.7.2, no portal E-Cidadania.....	130
Figura 52 - resultados encontrados na análise dos critérios descritos nos itens 3.4.8 e 3.4.8.1, no portal E-Cidadania.....	131
Figura 53 - resultados encontrados na análise dos critérios inseridos nos itens 3.4.9.1 e 3.4.9.2.1, no portal E-Cidadania.....	131
Figura 54 - Resultados da análise dos critérios descritos nos itens 3.4.9.2.2 e 3.4.9.2.3, no portal E-Cidadania. ....	132
Figura 55 - resultados obtidos na análise dos critérios constantes nos itens 3.4.9.3 e 3.4.9.3.1, no portal E-Cidadania.....	133
Figura 56 - resultado encontrado na análise do critério disposto no item 3.4.9.4, no portal E-Cidadania. ....	133
Figura 57 - resultados encontrados na análise dos critérios descritos nos itens 3.4.1 e 3.4.2.1, no portal VotenaWeb. ....	134
Figura 58 - resultados derivados da análise do critério disposto no item 3.4.2.2, no portal VotenaWeb. ....	135
Figura 59 - resultados coletados da análise dos critérios constantes nos itens 3.4.3 e 3.4.4, no portal VotenaWeb. ....	136
Figura 60 - resultados observados na análise dos critérios descritos nos itens 3.4.5 e 3.4.6, no portal VotenaWeb. ....	137
Figura 61 - Feedback dos resultados na página VotenaWeb,.....	137
Figura 62 - Feedback dos resultados é informado em uma das redes sociais virtuais do VotenaWeb. ....	138
Figura 63 - resultados coletados a partir da análise dos critérios constantes nos itens 3.4.7.1 e 3.4.7.2, no portal VotenaWeb. ....	139
Figura 64 - resultados advindos da análise dos critérios estabelecidos nos itens 3.4.8 e 3.4.8.1, no portal VotenaWeb. ....	139
Figura 65 - trecho da página inicial do portal VotenaWeb .....	140

Figura 66 - resultados coletados após a análise dos critérios descritos nos itens 3.4.9.1 e 3.4.9.2.1, no portal VotenaWeb. ....	141
Figura 67 - resultados encontrados na análise dos critérios dispostos nos itens 3.4.9.2.2 e 3.4.9.2.3, no portal VotenaWeb. ....	141
Figura 68 - resultados obtidos com a análise dos critérios definidos nos itens 3.4.9.3 e 3.4.9.3.1, no portal VotenaWeb. ....	142
Figura 69 - resultado obtido na análise do critério constante no item 3.4.9.4, no portal VotenaWeb. ....	143
Figura 70 - resultados encontrados através da análise dos critérios estabelecidos nos itens 3.4.1 e 3.4.2.1, no portal Avaaz. ....	143
Figura 71 - resultados encontrados a partir da análise do critério contido no item 3.4.2.2, no portal Avaaz. ....	144
Figura 72 - resultados obtidos a partir da análise dos critérios descritos nos itens 3.4.3 e 3.4.4, no portal Avaaz. ....	145
Figura 73 - resultados encontrados na aplicação dos critérios constantes nos itens 3.4.5 e 3.4.6, no portal Avaaz. ....	145
Figura 74 - Feedback dos resultados na página Avaaz, ....	146
Figura 75 - resultados encontrados da análise dos critérios dispostos nos itens 3.4.7.1 e 3.4.7.2, no portal Avaaz. ....	147
Figura 76 - resultados obtidos da análise dos critérios dados nos itens 3.4.8 e 3.4.8.1. ....	147
Figura 77 - resultados coletados a partir da análise dos critérios descritos nos itens 3.4.9.1 e 3.4.9.2.1, no portal Avaaz. ....	148
Figura 78 - resultados coletados a partir da análise dos critérios definidos nos itens 3.4.9.2.2 e 3.4.9.2.3, no portal Avaaz. ....	149
Figura 79 - resultados coletados após a aplicação dos critérios descritos nos itens 3.4.9.3 e 3.4.9.3.1, no portal Avaaz. ....	149
Figura 80 - resultado coletado da análise do critério disposto no item 3.4.9.4, no portal Avaaz. ....	150
Figura 81 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.1. ....	150
Figura 82 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.2.1. ....	151
Figura 83 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.2.2. ....	152
Figura 84 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.3. ....	153
Figura 85 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.4, em conjunto com o critério estabelecido no item 3.4.9.2.2 nos portais. ....	154
Figura 86 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.5. ....	154
Figura 87 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.6. ....	155

Figura 88 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.7.1 .....	155
Figura 89 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.7.2 .....	156
Figura 90 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.8. ....	157
Figura 91 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.8.1 .....	157
Figura 92 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.1 .....	158
Figura 93 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.1 .....	158
Figura 94 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.2.3. ....	159
Figura 95 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.3 .....	160
Figura 96 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.3.1 .....	160
Figura 97 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.4. ....	161



## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Estudos sobre e-participação no governo eletrônico e democracia eletrônica no PPGEGC. ....	38
Tabela 2 - Descritores mais citados, em ordem decrescente. ....	54
Tabela 3 - Quadro distintivo entre e-democracia, e-cidadania e e-participação. ....	72
Tabela 4 - Checklist de revisão sistemática e análise bibliométrica. ....	77
Tabela 5 - Indicadores de análise qualitativa das plataformas. ....	84
Tabela 6 - critérios e variáveis do checklist de análise. ....	110



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EGC – Engenharia e Gestão do Conhecimento  
EGD – Estratégia de Governança Digital  
E-GOV – Governo Eletrônico  
FAQ – *Frequently Asked Questions*  
LAI – Lei de Acesso à Informação  
OECD – *Organisation for Economic Cooperation and Development*  
ONGs – Organizações Não-Governamentais  
ONU – Organização das Nações Unidas  
PNGD – Política Nacional de Governança Digital  
SCIELO – *Scientific Electronic Library Online*  
TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação





## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>29</b>
1.1 PROBLEMA DA PESQUISA .....	31
1.2 OBJETIVOS .....	34
<b>1.1.1 Objetivo Geral.....</b>	<b>34</b>
<b>1.1.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>34</b>
1.3 JUSTIFICATIVA PARA O ESTUDO DO TEMA .....	35
1.4 ESCOPO .....	36
1.5 ADERÊNCIA AO PROGRAMA .....	37
1.6 METODOLOGIA DA PESQUISA .....	40
1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	41
2.1 SOCIEDADE, CONHECIMENTO E REDES .....	43
<b>2.1.1 Dado, Informação e Conhecimento .....</b>	<b>43</b>
<b>2.1.2 Sociedade da Informação, em Rede e do Conhecimento .....</b>	<b>47</b>
<b>2.1.3 Ciberultura .....</b>	<b>49</b>
<b>2.1.4 Redes de Conhecimento e de colaboração .....</b>	<b>52</b>
2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO .....	53
<b>2.2.1 O compartilhamento do conhecimento .....</b>	<b>55</b>
2.3 ENGENHARIA DO CONHECIMENTO .....	58
2.5 GOVERNO ELETRÔNICO.....	61
<b>3 O COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO EM PORTAIS DE E-PARTICIPAÇÃO LEGISLATIVA.....</b>	<b>75</b>
3.1 BIBLIOMETRIA DO ESTADO DA ARTE DA PESQUISA.....	75
3.2 ANÁLISE PRÉVIA DE PORTAIS DE E-PARTICIPAÇÃO NÃO- GOVERNAMENTAIS .....	82
3.3 METODOLOGIA DA ANÁLISE QUALITATIVA DOS PORTAIS DE E- PARTICIPAÇÃO LEGISLATIVOS .....	86
3.4 CRITÉRIOS DA ANÁLISE COMPARATIVA .....	88

<b>3.4.1 Etapa de criação do conhecimento: critério de expansão e inovação da prestação de serviços digitais.....</b>	<b>90</b>
<b>3.4.2 Etapa de criação do conhecimento: critério de ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos.....</b>	<b>91</b>
3.4.2.1 <i>Critério de formas de ingresso .....</i>	91
3.4.2.2 <i>Critério de formas de publicidade .....</i>	92
<b>3.4.3 Etapa de captura do conhecimento: critério de garantia da informação e comunicação do Estado .....</b>	<b>93</b>
<b>3.4.4 Etapa de captura do conhecimento: critério de sigilo das informações do cidadão .....</b>	<b>94</b>
<b>3.4.5 Etapa de captura do conhecimento: critério de glossário convencional de e-participação e temas correlatos. ....</b>	<b>95</b>
<b>3.4.6 Etapa de Recuperação e Acesso: critério de fomento a disponibilização e o uso de dados abertos.....</b>	<b>96</b>
<b>3.4.7 Etapa de Recuperação e Acesso: critério de ampliação do uso das TIC, aumentando a transparência e publicidade à aplicação de recursos públicos.....</b>	<b>98</b>
3.4.7.1 <i>Critério de Feedback dos resultados .....</i>	98
3.4.7.2 <i>Critério de destinação das participações .....</i>	99
<b>3.4.8 Etapa de recuperação e Acesso: critério de compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura.....</b>	<b>100</b>
3.4.8.1 <i>Critério de disponibilidade em outros dispositivos .....</i>	101
<b>3.4.9 Etapa de uso ou combinação entre conhecimento tácito do participante e explícito gerado no portal .....</b>	<b>102</b>
3.4.9.1 <i>Critério de melhoria da governança e a gestão por meio do uso das TIC .....</i>	102
3.4.9.2 <i>Critério de facilidade e universalização do uso da tecnologia.....</i>	103
3.4.9.2.1 <i>Critério de usabilidade .....</i>	104
3.4.9.2.2 <i>Critério de gratuidade .....</i>	104
3.4.9.2.3 <i>Critério de idiomas disponíveis .....</i>	105
3.4.9.3 <i>Critério do fomento para colaboração no ciclo de políticas públicas. ....</i>	106
3.4.9.3.1 <i>Critério de tipos de participação .....</i>	107
3.4.9.4 <i>Critério de aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão .....</i>	108
<b>3.5 OS PORTAIS SELECIONADOS .....</b>	<b>111</b>

<b>3.5.1 O portal E-Democracia .....</b>	<b>112</b>
<b>3.5.2 O portal E-Cidadania .....</b>	<b>114</b>
<b>3.5.3 O portal VotenaWeb.....</b>	<b>115</b>
<b>3.5.4 O portal Avaaz .....</b>	<b>116</b>
<b>3.6 ANÁLISE DOS PORTAIS .....</b>	<b>118</b>
<b>3.6.1 O portal E-Democracia .....</b>	<b>118</b>
<b>3.6.2 O portal E-Cidadania .....</b>	<b>125</b>
<b>3.6.3 O portal VotenaWeb.....</b>	<b>133</b>
<b>3.6.4 O portal Avaaz .....</b>	<b>143</b>
<b>3.7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>150</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>163</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>167</b>



## INTRODUÇÃO

A revolução tecnológica da informação, segundo Castells (2007), é o ponto inicial para se realizar uma análise do complexo processo de formação da nova sociedade, econômica e culturalmente falando. Segundo Lévy (2007), o crescimento deste novo espaço, o ciberespaço, é um movimento internacional de jovens ávidos por experimentar, coletivamente, novos formatos de comunicação. Na Sociedade do Conhecimento, novos fatores de produção e geração de valor surgem, deixando de lado a mais valia, seu capital e o trabalho físico, para dar lugar à informação e o uso que se faz dela para a geração de novos conhecimentos (SANTOS, 2014).

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) introduziram uma série de transformações nas diversas esferas que compõem a sociedade, tornando a comunicação mais rápida, flexível e onipresente. Além destes benefícios, elas também tornam os receptores de informação em agentes ativos, ou seja, capazes de interagir e expandir os diálogos sobre as informações recebidas.

Torna-se perceptível a expansão e a articulação de redes que proporcionam ao indivíduo ou aos grupos coletivos um “empoderamento”, tornando-se um espaço público propício a manifestações diversificadas, bem como a produção e a divulgação de novos conhecimentos (DAVID; FORAY, 2003). Para cada estágio, a Sociedade se molda de uma maneira. E isso manifesta em todos os seus organismos sociais. As redes se ampliam, as pessoas compartilham cada vez mais conhecimento e experiências e isso afeta diretamente a democracia e o governo. Em tempos de economia compartilhada, é natural que aqueles institutos se adaptem a essa realidade, com os chamados governo eletrônico e democracia eletrônica ou digital.

Ao longo dos séculos, diversos Estados-nações se formaram e passaram a utilizar a democracia como forma de governo, de tal maneira que ela se faz presente, hoje, nos ordenamentos jurídicos da grande maioria dos países. Com o advento das TIC, e principalmente com a internet e o desenvolvimento do governo eletrônico (e-Gov), surge a possibilidade de criação de novos institutos democráticos ou sua adaptação em face da democracia eletrônica, que deve ser compreendida em todas as suas dimensões tanto teleologicamente, como também observada a partir da emergência da internet e da participação direta do cidadão na política mediante o uso das novas tecnologias (RUSCHEL, ROVER e HOESCHL, 2009).

Assim como estabelecido no art. 9º da Lei de Acesso à Informação, a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), a criação de portais de governo eletrônico em todas as áreas e esferas públicas foi um importante passo, de modo a garantir o acesso à informação ao público, com o objetivo de garantir a amplitude de serviços digitais em todas as esferas e departamentos governamentais.

A seguir, com as manifestações populares dos últimos três anos, o Decreto n. 8.638, de 15 de janeiro de 2016, instituiu a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, sendo um de seus pilares o estímulo à participação da sociedade na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação de políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital (BRASIL, 2016a).

Nesse norte, sob a ótica do Poder Legislativo, dois portais se destacam como canais de deliberação online de maior expressividade: o E-democracia (<[www.e-democracia.camara.gov.br](http://www.e-democracia.camara.gov.br)>), da Câmara dos Deputados e o E-Cidadania (<<http://www12.senado.leg.br/ecidadania/>>), do Senado Federal, como ferramentas para o cidadão de avaliação dos projetos de lei disponibilizados digitalmente, passos importantes para o amadurecimento do modelo de e-gov brasileiro, mas ainda aquém de sua potencialidade como serviço público digital.

Em razão disso, buscou-se modelos de e-participação legislativa tanto de organização da sociedade civil quanto da iniciativa privada, para comparar com as iniciativas governamentais e observar como é feito o compartilhamento do conhecimento obtido pela participação digital, de modo a realizar uma análise qualitativa de portais comparada. Com base num estudo anterior realizado da análise desses modelos não governamentais (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015), selecionou-se o portal Avaaz (2017a) como modelo de organização da sociedade civil e o portal do VotenaWeb (2017b), como modelo de e-participação legislativa da iniciativa privada.

Nesse sentido, a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2001) estabeleceu que o direito a submeter petições aos governos é considerado um elemento fundamental na Democracia de diversos países, porque é através dele que os cidadãos podem prover feedback aos seus governantes que reflitam seus interesses, visões e experiências.

## 1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

Embora o estudo da deliberação democrática digital não seja nenhuma novidade do ponto de vista científico, principalmente no que diz respeito a trabalhos norte-americanos e europeus, segundo Sampaio (2011), existem vertentes de análise variadas, de modo que o autor classifica em três metas principais: a) comparação entre deliberações online específicas (buscando provar que discussões online podem apresentar as mesmas vantagens das *offline* e comprovando a necessidade da pesquisa sobre a deliberação online); b) o que é discutido online pode ser discutido em meios tradicionais de mídia de massa (a análise da qualidade das discussões *online* é parte da avaliação das discussões da própria esfera pública, sob a ótica de conceitos de Habermas<sup>1</sup>) e c) análise da deliberação em programas participativo-deliberativos ou em fóruns *online* hospedados em sites institucionais: sendo consultivos ou de empoderamento, tais processos disponibilizam fóruns *online*, *chats* e ferramentas digitais diversas para a discussão dos cidadãos ou, mesmo, para o debate entre representantes e cidadãos. Ainda segundo o autor, nesses casos, a apreensão da deliberação *online* busca analisar se o processo participativo conseguiu abrigar uma deliberação qualificada, buscando-se compreender se os motivos para tais resultados se encontram no formato do programa, nas ferramentas digitais disponibilizadas ou nos atores envolvidos (DAHLBERG, 2001; JANKOWSKI e VAN OS, 2004; JENSEN, 2003; WRIGHT e STREET, 2007, *apud* SAMPAIO, 2011).

Entretanto, ainda que existam pesquisas sobre o potencial das mídias não-governamentais voltadas para a participação por meio de

---

<sup>1</sup> Jürgen Habermas (1929) é um sociólogo e filósofo alemão, integrante da escola de Frankfurt, dedicando seus estudos à democracia, através das teorias da política, da ação comunicativa e da esfera pública. Segundo o autor, na ação comunicativa, os participantes não se orientam de início para o sucesso individual, mas galgam seus objetivos particulares de acordo com a condição de que podem equilibrar seus planos de ação em bases de uma definição comum de situação, sendo, esta, um elemento essencial do complemento interpretativo requerido pela ação comunicativa (HABERMAS, 1984a). Aliás, o autor apresenta, ainda, a esfera pública como a reunião de indivíduos num público apto a discutir com o Estado e tomar decisões capazes de influenciar o mercado de produtos e de trabalho social, assim como um espaço aberto à crítica cultural, onde dá lugar à exposição do íntimo ao público, submetendo a individualidade à crítica (HABERMAS, 1984b).

modelos de ciberativismo, smart mobs e *advocacy* (RODAN e BALNAVES, 2009), a sua análise sobre como se dá o compartilhamento do conhecimento nesses meios da sociedade de se engajar civicamente e fiscalizar seus governos ainda é feita em poucos estudos. Quando se fala em e-democracia e e-participação, destaca-se, ainda, os estudos voltados à análise da experiência do Marco Civil da Internet, como uma das iniciativas governamentais de e-participação de maior engajamento popular já registrada (SEGURADO, LIMA e AMENI, 2014; NICHEL, 2014; MEDEIROS e BYGRAVE, 2015) e do portal E-Democracia (GHEDES, MARQUES e DESTRO, 2014; FARIA e REHBEIN, 2015; REIS, 2011). É certo que o estudo apresentado por Sampaio (2011) é de grande relevância para análise da deliberação online, mas ignora as mudanças trazidas pelos levantes sociais ocorridos nos últimos cinco anos, tais como a primavera árabe e as manifestações contra a corrupção no Brasil. Mesmo a análise do Portal E-Democracia, realizada no artigo de Freitas, Lima e Lima (2015), esses autores não observaram como está se dá o compartilhamento do conhecimento desses modelos de comunidades virtuais de participação democrática e nem como é feito o compartilhamento do conhecimento pelos usuários e pelos moderadores.

Portais de e-participação como esses são uma constante no mundo, tais como o Projeto Iperbole (e-consulta sobre o trânsito), na cidade de Bolonha, Itália e a Enquete Parlamentar on-line sobre violência doméstica, no Reino Unido, como mencionados por Guzzi (2010), o portal We the People de Barack Obama (HAGEN et al, 2015), o portal israelense Shituf (MANOSEVITCH, STEINFELD e LEV-ON, 2014), o programa chinês Cheon Man Sang Sang Oasis (LEE e KIM, 2013), o portal de e-democracia do parlamento inglês (COLEMAN e GOTZE, 2001) e o novel Parlamento Digital português (ALMEIDA, 2016).

Ressaltam-se, ainda, trabalhos que apresentam estudos de caso comparativos entre modelos de participação digital governamentais internacionais e o modelo do portal E-Democracia (FARIA, 2015) e trabalhos que fazem estudos de caso comparativos entre o modelo governamental do referido portal com o portal Vote Na Web, sob a ótica da Comunicação (SOUZA, 2012). Há estudos, ainda, que focam em iniciativas governamentais locais, como o estudo desenvolvido pela Fundação Getúlio Vargas, cujo último relatório apontou e analisou 125 websites governamentais, 18 portais de dados abertos e 18 iniciativas locais de e-participação (CUNHA; GUISE; TEIXEIRA, 2015).

No Brasil, embora isso também não seja novidade, há poucos estudos comparados entre as ferramentas governamentais e as não-governamentais de discussão legislativa digital, deixando lacunas e



possibilidades de pesquisa ainda em aberto, principalmente sob a análise da engenharia e da gestão do conhecimento e, em razão disso, justifica-se a necessidade deste trabalho, não só para mostrar o estado da arte governamental, como apontar o que pode melhorar, do ponto de vista do compartilhamento do conhecimento e sob a ótica de portais não-governamentais e de iniciativa privada de e-participação legislativa que se destacaram com as manifestações populares de 2013.

Nesse sentido, a discussão desses movimentos sociais nos últimos três anos tem despertado o interesse de estudiosos da Sociologia, tendo inclusive Manoel Castells sido um dos que se engajou e escreveu sobre eles (CASTELLS, 2013). O estudo daquele autor foi fundamental para contra-argumentar a ideia do *slacktivism* (ativismo de “sofá” ou de “preguiçosos”), discutida por autores como Christensen (2011), visto que expôs como tais movimentos utilizaram as redes para organizarem as manifestações e inclusive promover debates *offline* (com vigílias, saraus e workshops sobre assuntos legislativos importantes) e online (através de peticionamento e abaixo-assinados em plataformas de *smart mobs*, ativismo digital ou *advocacy*, como Avaaz, GetUp! e Change, de e-participação privada como em Vote Na Web ou grupos em redes sociais virtuais, como no *Facebook*, por exemplo).

Nesse sentido, convém mencionar a importância da conexão entre esses modelos de e-participação institucionais e não-institucionais, como mencionam Faria e Shim (2012):

O não institucional é um trabalho que tem que ser feito, em movimentos de ativismo digital, agregação de preferências, o que não é feito por portais como e-Democracia. O que o e-Democracia pode agregar é colocar cidadãos e parlamentares para discutir conjuntamente em cima de políticas concretas, colocar decisores junto com a sociedade, fazer com que a sociedade seja ouvida pelos decisores, sem intermediários, porque isso já acontece com os *lobbies*, as pessoas de grande influência já fazem isso no Congresso e as oportunidades de o cidadão comum acessar os políticos, como por e-mail é ineficaz, acho que menos de 20% dos e-mails que os políticos recebem chegam, ao menos, a serem lidos. Portanto, a ideia do e-Democracia, como institucional, é fazer essa conexão acontecer (FARIA, SHIM, 2012, p. 206).

Ademais, com a edição da Política Nacional de Governança Digital (PNGD), editada no corrente ano, a análise de como se dá o compartilhamento do conhecimento, de forma comparativa entre modelos governamentais, da sociedade civil e da iniciativa privada, mostra-se uma área que ainda demanda maiores estudos, que é, inclusive, incentivada por essa política, que sugere alguns indicadores (BRASIL, 2016b), com o fim de garantir maior qualidade participativa digital, como se pretende realizar neste trabalho.

Desse modo, para verificar como se dá compartilhamento do conhecimento nessas plataformas digitais de e-participação, sejam elas governamentais ou da sociedade civil, é preciso analisar de forma qualitativa e comparada. Assim, estabelece-se como pergunta de pesquisa: como o conhecimento existente em portais de e-participação legislativa é compartilhado?

## 1.2 OBJETIVOS

A seguir, apresentam-se os objetivos geral e específicos a que se propõe este trabalho.

### 1.1.1 Objetivo Geral

Avaliar o processo de compartilhamento de conhecimento em portais de e-participação governamentais e não governamentais, com base em parâmetros pré-estabelecidos e em relação ao compartilhamento do conhecimento.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Modelar o *checklist* de critérios da Política Nacional de Governança Digital, aplicando os critérios de acordo com as possibilidades da pesquisadora e inserido aqueles nas etapas do processo de compartilhamento de conhecimento.
- b) Elencar e analisar portais de e-participação legislativa do Poder Legislativo Federal.
- c) Com base no levantamento prévio, analisar dois portais de e-participação não-governamentais, sendo um de organização sem fins lucrativos e um da iniciativa privada.
- d) Discutir os resultados da análise.

### 1.3 JUSTIFICATIVA PARA O ESTUDO DO TEMA

Entidades internacionais como a ONU (UN E-GOVERNMENT SURVEY, 2016) e o Banco Mundial (GRUPO BANCO MUNDIAL, 2016) promovem estudos comparativos anuais sobre e-participação, governo eletrônico e democracia digital, desenvolvendo índices de maturidade de desenvolvimento nessa seara, mas não sobre o compartilhamento do conhecimento.

Nesse sentido, a democracia eletrônica, como braço da governança digital, também é elemento chave que tem sido analisado em estudos específicos. Analisar quão democrática é uma nação pode ser um problema de ordem antropológica, social e financeira, cujo viés deve ser sempre observado com cautela e respeito a sua complexidade. Na democracia eletrônica, entretanto, sob o ponto de vista de maturidade e qualidade de discurso, já existem critérios objetivos de análise das plataformas, como em Ruschel, Rover e Hoeschl (2009).

Vale lembrar que, quando se fala em democracia eletrônica, ela não se restringe às políticas institucionais. A deliberação online pode ocorrer tanto em redes governamentais como não institucionais, de modo que a essas plataformas deve ser observada em conjunto, mesmo porque os cidadãos que se manifestam em ambas podem ser os mesmos (FREITAS, LIMA e LIMA, 2015).

Como se pode observar no estudo de Freitas, Lima e Lima (2015), plataformas governamentais nem sempre atraem tanto o cidadão quanto plataformas não governamentais (RODAN, BALNAVES, 2009). Na coleta de dados com a amostra desses autores, percebeu-se que 42% dos participantes são servidores públicos (sendo dois inclusive funcionários da Câmara dos Deputados), 10% do campo acadêmico, 16% da sociedade civil organizada e apenas 31% integram o setor privado. Os autores justificam a predominância de servidores públicos diante da sua facilidade de acesso à informação das iniciativas governamentais e seu nível de esclaridade condizente com aquele encontrado na maioria dos participantes, mas em nenhum momento da pesquisa questionaram como aqueles tomaram conhecimento da ferramenta de e-participação governamental E-Democracia, restando apenas suposições e deixando esse viés de pesquisa em aberto.

Santos (2014), ao propor um *framework* de apoio à democracia eletrônica com base nas práticas de gestão do conhecimento, estabeleceu um modelo geral com oitenta e duas variáveis, agrupadas em nove parâmetros avaliativos, todos do ponto de vista participativo e da

*accountability*. Entretanto, aplicou o modelo somente nos portais estaduais judiciais brasileiros, em três etapas de análise, sem aprofundar a análise de como se dá o compartilhamento do conhecimento em sua amostra, deixando em aberto se o mesmo modelo seria aplicável para outros poderes, como o Legislativo e o Executivo.

Nesse norte, os movimentos sociais digitais ocorridos no país, nos últimos três anos, instigaram o debate político na internet e fora dela, principalmente por meio das redes sociais virtuais, de forma que os estudos realizados antes de 2013 não consideravam a mudança comportamental dos cidadãos, como já apontou Castells (2013). Dessarte, com base em estudos anteriormente realizados (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015), busca-se analisar, qualitativamente, três modelos de e-participação (governamental, sem fins lucrativos e da iniciativa privada), a fim de observar como ocorre o compartilhamento do conhecimento, partindo do pressuposto de que as ferramentas não governamentais possuem maior alcance e maior participação digital.

Em razão disso, faz-se necessário a análise qualitativa de portais de e-participação legislativa, tanto governamentais, quanto não governamentais, com critérios baseados na observação dos quatro portais e com foco na Política Nacional de Governança Digital, capazes de mostrar como se encontra o compartilhamento do conhecimento em tais modelos, de modo a tentar responder algumas dessas lacunas deixadas pelos estudos anteriores supranarrados.

#### 1.4 ESCOPO

Este trabalho objetiva analisar modelos de e-participação governamentais e não governamentais, sob a ótica do compartilhamento do conhecimento. Ele não se propõe a analisar a apontar índices de qualidade de deliberação online e tampouco analisar a maturidade do modelo de e-democracia encontrado nessa amostra.

Em um primeiro momento, abordar-se-á conceitos de Governo Eletrônico e seu desenvolvimento, assim como a sua implementação no Brasil, por parte do governo em portais da *World Wide Web*, até a criação das páginas e-Cidadania e E-Democracia. A apresentação do governo eletrônico em outros meios comunicacionais e informacionais não serão trabalhadas e não serão esmiuçados os seus modelos de maturidade, por não ser esse o foco desta pesquisa.

Considerando-se, ainda, as semelhanças e diferenças e que essas plataformas não institucionais podem indicar fatores que melhorem o

debate e aumentem a participação de qualidade, busca-se, ao final, apontar quais melhorias podem ser realizadas naquelas ferramentas legislativas governamentais de participação digital, sob a ótica de aprimorar o processo de compartilhamento do conhecimento.

## 1.5 ADERÊNCIA AO PROGRAMA

O Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento foca as suas pesquisas e a sua formação no conhecimento, sendo este observado como “produto, processo e resultado de interações sociais e tecnológicas entre agentes humanos e tecnológicos” (EGC, 2016).

Com relação à identidade, o presente trabalho trata de dois conceitos interligados, relacionados ao conhecimento: e-participação e democracia eletrônica. Lévy (2002) sugere pensar em voto eletrônico, seja na ideia de que “o essencial da renovação democrática da cibercultura se deve a um aumento da transparência dos governos (e da vida social em geral), assim como a emergência de novos espaços (virtuais) de deliberação e diálogo político”.

Ele contribui para o avanço do objeto de formação e pesquisa do programa, no momento em que observa o processo de compartilhamento do conhecimento sob uma ótica ainda não aplicada, com base na Política Nacional de Governança Digital.

No que toca ao contexto estrutural (ou posicionamento) no EGC, o presente trabalho posiciona-se na relação entre a área de Gestão do Conhecimento (no momento em que se propõe a analisar de que maneira se dá o compartilhamento do conhecimento, obtido por meio de participação digital em governo eletrônico) e a área de Engenharia do Conhecimento (ao modelar um *checklist* de análise de comparativa de e-participação).

Consoante à trajetória de pesquisas do EGC, este trabalho se relaciona com a produção do conhecimento já efetuada no programa, em especial no tema de governo eletrônico, com destaque para Santos (2014) e Silva (2016):

Tabela 1 - Estudos sobre e-participação no governo eletrônico e democracia eletrônica no PPGEGC.

<b>Tema/Autor</b>	<b>Ano</b>	<b>D/T</b>	<b>Palavras-chave</b>
OLIVEIRA, T.P.S. de. Sistemas Baseados em Conhecimento e Ferramentas Colaborativas para a Gestão Pública: Uma Proposta ao Planejamento Público Local	2010	D	Planejamento Público Local, Governo Eletrônico, Democracia Eletrônica, Engenharia do Conhecimento, Sistemas Baseados em Conhecimento.
DZIEKANIAK, G. V.. Método para Inclusão de Conhecimento Presente em Mídias Sociais no Aprimoramento de Plataformas de Governo Eletrônico	2012	T	Governo Eletrônico (e-gov). Governo 2.0. Modelos de Governo Eletrônico. Mídias Sociais. Discurso do Sujeito Coletivo. Plataforma Lattes. E-Participação.
ZOTTI, A.I. Engajamento de Gestores Públicos e Cidadãos Através de uma Métrica Baseada em Elementos de Gamificação.	2014	D	Gamificação. Governo 2.0. Engajamento. Elementos de Jogos. Engenharia e Gestão do Conhecimento.
SANTOS, P.M. Framework de Apoio à Democracia Eletrônica em Portais de Governo com Base nas Práticas de Gestão do Conhecimento	2015	T	Portais de Governo. Democracia Eletrônica. Indicadores de Desempenho. Ontologia. Práticas de Gestão do Conhecimento.

SILVA, E.R.G. Arquitetura de Conhecimento para e-Participação: superando o problema da Agência com a Engenharia do Conhecimento	2016	T	Engenharia do Conhecimento. e-Participação. Governo Eletrônico. Polícia Comunitária. Segurança Pública. Teoria da Agência
---	------	---	---

Fonte: Autoria própria (2017).

Ainda com relação à Tabela 1, ressalta-se a tese de Paloma Maria Santos, que propõe um Framework de apoio à Democracia Eletrônica em portais de governo eletrônico, com base nas práticas de gestão do conhecimento.

Na tese acima citada, a autora sugere, como trabalho futuro, a construção de um instrumento de pesquisa voltado para avaliação qualitativa das variáveis inerentes à promoção da democracia eletrônica, buscando verificar não apenas a sua disposição nos portais, mas, sobretudo, a sua efetividade (SANTOS, 2015).

Desse modo, seguindo essa linha, busca-se dar continuidade em parte da pesquisa proposta pela autora, com a ressalva de que não se pretende a criação de um instrumento, haja vista se tratar aqui de uma dissertação, com tempo limitado de dois anos de trabalhos, mas analisar os quatro portais com base em critérios sugeridos pelo Plano Nacional de Governança Digital para promover a participação e aprimorar a relação entre cidadão e governo.

Ainda quanto à distinção, insta observar que este trabalho se difere também do proposto por Silva (2016), no momento em que o último estabelece um modelo voltado para a segurança pública do Estado de Santa Catarina, distinguindo-se, destarte, do foco de e-participação legislativa a que aqui se propõe.

Com relação aos demais trabalhos acima elencados, embora estejam inseridos no contexto de governo eletrônico, pela análise de seu título, palavras-chaves e resumos, não trataram de modelos de e-participação legislativa.

Ante o exposto, o presente trabalho busca contribuir na memória organizacional e na evolução contínua do EGC, ao observar aspectos do governo eletrônico, de e-participação e do compartilhamento do conhecimento até então não abordados no programa.

## 1.6 METODOLOGIA DA PESQUISA

Método é um conjunto de processos pelos quais se torna possível conhecer uma determinada realidade, produzir determinado objeto ou desenvolver certos procedimentos ou comportamentos (OLIVEIRA, 1999). O método científico se caracteriza pela escolha de procedimentos sistemáticos para descrição e explicação de uma determinada situação sob estudo e sua escolha deve estar baseada em dois critérios básicos: a natureza do objetivo ao qual se aplica e o objetivo que se tem em vista no estudo (FACHIN, 2001).

Em um primeiro momento, considerando o problema da pesquisa, como procedimento técnico utilizado, foi realizada uma revisão sistemática da literatura. Segundo Botelho, Cunha e Macedo (2011), esse é um primeiro passo para construir um conhecimento científico, devido ao fato de que é por esse processo que surgem novas teorias, assim como lacunas e sugestões de pesquisas futuras são reconhecidas em determinado assunto.

Após a constatação da lacuna científica, através da revisão sistemática da literatura, no delineamento exploratório de Gil (2002), foi organizada a revisão bibliográfica baseada em publicações relevantes sobre a temática, em especial no que se refere a Governo Eletrônico, Democracia Digital, deliberação online, redes sociais de participação legislativa e fiscalização, a fim de não só embasar o contexto do problema, como também buscar critérios de análise para a sua solução. Essa pesquisa se deu, principalmente através de capítulos de livros e de artigos científicos publicados em revistas nacionais e internacionais, bem como documentos publicados em anais, revistas e jornais científicos.

Nesse momento da pesquisa, buscou-se analisar tanto o método quantitativo (a fim de observar a frequência de estudos sobre o tema em ano, idiomas e palavras-chaves, em uma subetapa bibliométrica) quanto qualitativo, por meio da análise dos conceitos abordados nos artigos encontrados na revisão.

A seguir, vencida a etapa exploratória através do levantamento bibliográfico sobre o tema, passou-se à observação sistemática descritiva e explicativa, tipo de pesquisa essa que Gil (2002) considera como a identificação da existência de variáveis e que pretende analisar a natureza relação entre elas.

Com o uso do procedimento comparativo, o método de abordagem dedutivo, diante do que Marconi e Lakatos (2009) entendem como o que preconiza a ocorrência de fenômenos particulares, em conexão descendente, partindo de teorias e leis.



Creswell (2010) observa a importância dessa dialética entre métodos na pesquisa, consubstanciada no método misto entre a qualidade e a quantidade, visto que considera ser mais do que uma simples coleta e análise de dados, mas principalmente o uso das duas em um conjunto indissociável.

No estudo em comento, a sistematização dos critérios e variáveis será realizada a partir daqueles encontrados na Cartilha de Estratégia de Governança Digital e na observação das características em comum dos portais, com foco em como se dá o compartilhamento do conhecimento em cada seara (governamental e não governamental). Para a sistematização desses requisitos, será utilizada a ferramenta de criação de mapas conceituais CmapTools, como ferramenta de representação do conhecimento proposto. Segundo Rover (2012), ela se trata de uma forma de organização de ideias, na qual os conceitos ficam dispostos em caixas e as relações entre eles são especificadas por meio de frases de ligação, unindo cada conceito a outro, de forma hierárquica, sempre possuindo um tópico central, a partir do qual, as relações são construídas. Desse modo, optou-se pelo Mapa Conceitual como ferramenta de Engenharia do Conhecimento para representar os critérios e variáveis a serem aplicados nos portais.

A seguir, serão analisados os quatro portais selecionados na amostra. Considerando o foco em portais de e-participação legislativa, selecionou-se os dois governamentais legislativos federais existentes (E-Cidadania e E-Democracia), bem como um portal de iniciativa privada (VotenaWeb) e da sociedade civil organizada (Avaaz), com base em estudos anteriores (ALMEIDA, 2015 e ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015).

Após a coleta dos dados, sua descrição, análise e discussão será feita com o objetivo de observar como se dá o compartilhamento do conhecimento e se é feito de modo a aprimorar a relação entre governo e cidadão.

## 1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO

Apresentada a metodologia, a estrutura do trabalho surge como a introdução de como se dará a concatenação lógica do conhecimento a ser dissertado. A estrutura do trabalho se dará da maneira descrita a seguir.

No primeiro capítulo, apresenta-se da Introdução, o Problema da Pesquisa, os Objetivos Geral e Específicos a que se propõe este trabalho, a Justificativa para o estudo do tema, seu Escopo, a Aderência ao Programa, a Metodologia da pesquisa e, ao final, a Estrutura do Trabalho.

No segundo capítulo, por sua vez, passa-se à revisão bibliográfica propriamente dita, contextualizando-se a pesquisa em assuntos fundamentais como: Conhecimento, Sociedade e Redes; Gestão do Conhecimento; Engenharia do Conhecimento; Governo Eletrônico e Democracia Eletrônica. Aqui serão estudadas as legislações correlatadas, metas e critérios do próprio governo federal para Democracia Eletrônica e promoção da participação digital, bem como os critérios encontrados na literatura levantada.

A seguir, no terceiro capítulo, a análise quantitativa e qualitativa da pesquisa será realizada, iniciando com o levantamento bibliométrico sobre o estado da arte da pesquisa realizada, a apresentação dos portais analisados, a metodologia da análise qualitativa, os critérios de análise comparativa, a análise individual dos portais, bem como a análise e discussão dos resultados.

No quarto capítulo, será apresentada a Conclusão do trabalho. Nele, serão descritos os resultados da pesquisa e apresentadas sugestões de trabalhos futuros possíveis a partir desta dissertação.

## **2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

### **2.1 SOCIEDADE, CONHECIMENTO E REDES**

O ser humano se caracteriza por ser, essencialmente, social e simbólico. Wallon (1995) afirma que a humanidade tem a capacidade de se relacionar com o outro desde o seu surgimento e isto se faz presente nas diferentes esferas que compõem o meio social.

Neste capítulo, conceitos de conhecimento e sua tipologia assim como noções sobre sociedade da informação, cibercultura, redes de conhecimento e de colaboração serão apresentadas.

#### **2.1.1 Dado, Informação e Conhecimento**

Entende-se por dado como o nível mais básico, cru, podendo existir em qualquer forma, utilizável ou não (JIFA; LINGLING, 2014). Dados podem ser fatos (SERRAT, 2008), como também uma sequência de símbolos quantificados ou quantificáveis, uma entidade matemática e, dessarte, puramente sintático, podendo ser descrito através de representações formais e estruturais, (SETZER, 2014), como fotos, sons gravados, animação, figuras, por exemplo. Mesmo um texto, pode ser uma sequência de dados. O autor acrescenta que, desde que inteligíveis, são sempre incorporados por alguém como informação, diante do fato de que seres humanos buscam constantemente por significado e entendimento.

Desse modo, podem ser armazenados e processados por um computador, o qual pode interligar virtualmente trechos de textos uns aos outros, por meio de contiguidade física ou por “ponteiros”; ou seja, endereços da unidade de armazenamento utilizada, podendo, inclusive, fazer ligação entre textos e sons gravados, figuras, entre outros. Esse processamento é limitado a manipulações estruturais dos dados, por meio de programas, os quais, sendo essencialmente funções matemáticas, também são dados (SETZER, 2014).

Informação, por sua vez, adiciona contexto ou significado pela maneira como é apresentado, podendo ser útil ou não (JIFA, LINGLING, 2014). Se fossem colocados como uma hierarquia, informação a interpretação dos dados, no segundo estágio da pirâmide (SERRAT, 2008). É também a abstração informal, ou seja, não pode ser formalizada por meio de uma teoria lógica ou matemática), sendo formada na mente do interlocutor (como sentir dor) ou por ele recebida (podendo ou não ser

recebida por sua representação simbólica de dados), representando para este algo significativo (SETZER, 2014).

A título de exemplo, quando o autor utiliza a frase “Paris é uma cidade fascinante”, trata-se de uma informação, desde que seja lida ou ouvida por alguém e que “Paris” signifique a capital da França para o autor e que a caracterização “fascinante” se refira ao adjetivo usual e intuitivo associado a essa palavra. Outrossim, acrescenta o autor, a máquina não pode mudar o significado a partir disso, visto que ela depende do interlocutor da informação, mas pode alterar a sequência lógica dos dados, de modo a torna-los ininteligíveis pelo receptor, assim como também é capaz de alterar a representação e uma informação, mudando o sentido para quem a recebe, como a mudança do nome da cidade, que seria uma alteração sintática, através da manipulação matemática dos dados.

Setzer (2014) aduz que a informação pode ser armazenada em um computador se ela for feita por meio de dados, uma vez que o armazenamento é a representação em forma destes da informação, como no caso da formatação de um texto, por exemplo, que é uma transformação sintática.

No que se refere ao Conhecimento, este é a coleção apropriada de informação, cujo conteúdo tende a ser útil; sendo cognitivo e analítico (JIFA; LINGLING, 2014). Conhecimento é criado e organizado por esses fluxos de informação, moldados por seu interlocutor (SERRAT, 2008). Há autores, como Setzer (2014), que o caracterizam como uma abstração interior, pessoal, de algo que foi experimentado ou vivenciado por alguém. Seguindo o exemplo acima mencionado, o autor sugere que o conhecimento estaria em lembrar dos detalhes, as pessoas, as ruas da cidade, entre outras abstrações, vistas por alguém que já visitou Paris.

Assim, não há como descrever o conhecimento, diante de seu caráter intangível. A partir do momento em que é descrito, torna-se informação (Setzer, 2014), dada a necessidade de vivenciar o objeto do conhecimento; “eu visitei Paris; logo, eu a conheço”. Enquanto a informação está intimamente ligada à semântica; o conhecimento, por sua vez, está associado à pragmática (SETZER, 2014).

O conhecimento é classificado de duas maneiras, podendo ser tácito ou explícito de acordo com a sua possibilidade de ser formalizado e compartilhado. Ambos são formas de sentido mutualmente complementares (SERRAT, 2008).

No primeiro, não é verbalizado, sendo intuitivo e inarticulado, difícil de formalizar e comunicar, por ser baseado em habilidades, experiências, intuições, julgamentos, mas pode ser

compartilhado em discussões, narrativas e interações pessoais (SERRAT, 2008; NONAKA; TAKEUCHI, 2008). O autor acrescenta que o conhecimento tácito possui, ainda, uma dimensão técnica (na qual compreende habilidades e capacidades referentes ao saber-fazer) e uma dimensão cognitiva (na qual condensa crenças, ideais, valores, esquemas e modelos mentais).

Tocante ao conhecimento explícito, este é o conhecimento codificado, podendo ser expresso pela escrita, desenhos, ou programas de computador, por exemplo, podendo ser transmitido de diversas maneiras (SERRAT, 2008, NONAKA; TAKEUCHI, 2008).

Há, ainda, outras classificações para o conhecimento, como acrescentam Abel e Fiorini (2013), tais como declarativo (quando descreve o que são as coisas do mundo, na forma de conceitos e suas propriedades e como se organizam, fazendo pontes entre as relações e o conceito, como no caso das ontologias), inferencial (definindo de que forma mecanismos de inferência manipulam os conceitos para extrair novos conceitos úteis) e semântico (quando expressa o significado dos conceitos, assim como a sua equivalência).

Na Sociedade do Conhecimento, novos fatores de produção e geração de valor surgem, deixando de lado a mais valia, seu capital e o trabalho físico, para dar lugar à informação e o uso que se faz dela para a geração de novos conhecimentos (SANTOS, 2014).

As aplicações de gestão do conhecimento são frequentemente construídas em torno de uma memória organizacional (ABECKER et al, 1998), a qual é composta por conhecimentos informal, semi-formal e formal, para facilitar o seu acesso no compartilhamento e na reutilização por membros da organização, na resolução de tarefas individuais ou grupais (DIENG et al, 1999). Diante disso, Sure, Staab e Studer (2009) entendem que o conhecimento precisa ser modelado, devidamente estruturado e interligado, para garantir uma integração flexível e sua apresentação personalizada para seu consumidor. Assim, as ontologias fornecem uma conceituação formal de um domínio específico que é compartilhada por um grupo de pessoas em uma organização (GRUBER, 1995; O'LEARY, 1998).

Nesse norte, tomando como base o conceito utilizado pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC (PPGEGC), pode-se definir conhecimento como conteúdo ou processo efetivado por agentes humanos ou artificiais em atividades de geração de valor científico, tecnológico, econômico, social ou cultural (PACHECO, 2014).

Na pirâmide hierárquica, há autores que mencionam ainda a sabedoria (SERRAT, 2008), como sendo o saber por quê, e a competência (SETZER, 2014), como a capacidade de executar uma tarefa no “mundo real”. Entretanto, são conceitos pouco aceitos pela literatura e não há um consenso sobre a relação entre conhecimento, sabedoria e competência, de modo que não se avançará nessa seara, por não integrar o contexto deste trabalho.

Considerando a abordagem da espiral do conhecimento, proposta por Nonaka e Takeuchi (2008), os autores definem que a criação do conhecimento organizacional afeta na interação dinâmica e contínua entre o conhecimento tácito e explícito, sendo que o último pode ser expressado em palavras e números, bem como compartilhado em forma de dados, podendo ser transmitido entre indivíduos formal e sistematicamente, enquanto que o primeiro é altamente pessoal e difícil de formalizar, prejudicando a sua comunicação ou o seu compartilhamento com outros (NONAKA; KONNO, 1998)

**Figura 1:** A espiral do conhecimento.



**Fonte:** adaptado por Krause et al (2014) com base em Nonaka e Takeuchi (1995 apud TAKEUCHI; NONAKA, 2008).

Essa apropriação se divide em quatro etapas, no chamado modelo SECI: socialização, exteriorização, internalização e combinação. O processo de transferir as suas ideias ou imagens diretamente para colegas ou subordinados significa compartilhar conhecimento pessoal e criar um plano comum, gerando um local de criação do conhecimento como processo sintetizador - ou Ba (NONAKA; KONNO, 1998; TAKEUCHI,

NONAKA, 2008); ou seja, um ambiente compartilhado pelos atores organizacionais, que sirva de base para a criação e a disseminação do conhecimento (SANTOS *et al*, 2007).

Contextualizando os conceitos apresentados, pode-se exemplificar uma seção de participação digital do portal E-democracia chamada de “Processo Penal” ou “PL 8.045/2010”. À primeira vista, são dados. A partir do momento em que se lê a ementa “Projeto de Lei que visa alterar o Código de Processo Penal (CPP), conferindo-lhe maior agilidade”, passa a tratar a dar o contexto daqueles dados. A íntegra do projeto de lei é elaborada por um grupo de deputados, num texto corrido, subdividido em artigos, parágrafos, incisos e alíneas. A explicitação desse conhecimento no portal, até então tácito, na “cabeça” de parlamentares, indica o *Originating Ba*. Ao lado de cada artigo (informação), há um ícone indicando a quantidade de pessoas que comentaram. A partir do momento em que alguém comenta sobre a informação, um conhecimento é compartilhado para o grupo aberto wiki de discussão desse projeto, gerando um *Dialoguing Ba* (etapa de externalização do conhecimento). Após o encerramento do prazo da consulta pública, esses comentários são analisados por uma comissão específica, que combina o conhecimento gerado nessa consulta pública, juntamente com os pareceres de entidades não-governamentais, membros do poder público, entre outros *stakeholders*, gerando um *Systematizing Ba*. Após, esse conhecimento é apresentado a uma comissão de parlamentares, para que discutam e aprovelem os pontos relevantes das sugestões trazidas. Se aprovado pela Câmara dos Deputados, pelo Senado Federal e pelo Presidente da República, o projeto entra em vigor e passa a valer para todos os cidadãos, que internalizarão o conhecimento explícito gerado, no chamado *Exercising Ba*.

### 2.1.2 Sociedade da Informação, em Rede e do Conhecimento

A revolução tecnológica da informação, segundo Castells (2007), é o ponto inicial para se realizar uma análise do complexo processo de formação da nova sociedade, econômica e culturalmente falando. Segundo Lévy (2007), o crescimento deste novo espaço, o ciberespaço, é um movimento internacional de jovens ávidos por experimentar, coletivamente, novos formatos de comunicação. Neste cenário, a informação e o conhecimento passaram a exercer um papel fundamental na “nova economia” (DRUCKER, 1993; FOUCAULT, 1979, HARVEY, 1989).

Rifkin (2001, p. 12) corrobora, indicando que este período se caracteriza, basicamente, pelas “tecnologias de comunicações digitais e do comércio cultural”, as quais, juntas, criaram um novo, poderoso e convergente panorama, cujo principal ativo econômico é o conhecimento. Ou seja, ao invés de terra, capital e trabalho (outrora essenciais à sociedade industrial), o que se torna fundamental na contemporaneidade é o conhecimento (DRUCKER, 2002). Assim, a disponibilidade e o acesso à informação e ao conhecimento configuram, na atualidade, como fatores estratégicos de desenvolvimento (CASTELLS, 2007).

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) tiveram o papel de introduzir uma série de transformações nas diversas esferas que compõem a sociedade, tornando a comunicação mais rápida, flexível e onipresente. Além destes benefícios, elas também tornam os receptores de informação em agentes ativos, ou seja, capazes de interagir e expandir os diálogos sobre as informações recebidas.

E é nesse sentido que Paulo Freire (1987), ao seu tempo, definiu que o maior problema da mídia de massa, é a falta de interatividade entre espectadores e informação, fazendo com que exista apenas uma via desta comunicação, da mídia transmissora para o usuário, fato este desconstruído nos novos meios de informação.

Torna-se perceptível a expansão e a articulação de redes que proporcionam ao indivíduo ou aos grupos coletivos um “empoderamento”, tornando-se um espaço público propício a manifestações diversificadas, bem como a produção e a divulgação de novos conhecimentos (DAVID; FORAY, 2003).

Neste sentido, uma cultura digital surge, transformando estes diversos “nós” em processos de codificação, gestão e disseminação de informação e conhecimento. Dessa forma, é possível a qualquer pessoa adicionar, modificar, comunicar e agrupar, inclusive criando conteúdo, transformando-a também numa emissora do último e criando uma inteligência coletiva, conforme conceito de Lévy (2011). É neste aspecto que movimentos sociais passam a ter força dentro desta rede, uma vez que Castells (2007) caracteriza este novo modelo de comunicação como marcado por uma revolução de base tecnológica que, através de seus mecanismos, está contribuindo para alterar a chamada “cultura material”.

Para McLuhan e Carpenter (1966), a incorporação da tecnologia por parte dos meios de comunicação transformou o mundo, reduzindo geograficamente distâncias, quebrando fronteiras e construindo uma aldeia global, onde todos têm a oportunidade de saber o que acontece.

Assim, cabe salientar que a influência das tecnologias, como agentes transformadores das esferas econômica, social e técnica, é muito



mais abrangente, pois “não apenas prolongam as propriedades de envio e recepção da consciência, como penetram e modificam a consciência dos seus utilizadores” (KERCKHOVE, 1997; GIGLIO e SOUZA, 2013).

Este novo ambiente que surge junto com as ferramentas tecnológicas é, segundo Ribeiro (2000), um novo domínio de contestação política e cultural.

É importante ressaltar que, em que pesem os passos dados em direção a este novo modelo de espaço, onde uma nova cultura surge, infelizmente, é observado ainda por uma minoria urbana e de escolaridade elevada, em razão da ainda deficiente e morosa inclusão digital (realidade desigual essa que os governos nem sempre conseguem ou procuram meios para resolver).

Dessa forma, Castells (2007) conclui no sentido de que a história tem como tendência a organização em torno de redes, sendo estes processos dominantes cada vez mais organizados deste modo. E isso, segundo o autor, passa a ser a nova morfologia social, de modo que a difusão lógica das redes muda, de nítida forma, a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura.

Mesmo dito isto, é importante ressaltar que a evolução deste ciberespaço é primordial para um conhecimento cada dia mais livre e compartilhado entre todos. Nesse norte, Lévy (2010) ressalta que se vive um momento de transição, onde as tecnologias digitais estão ajudando a dissolver velhas ordens e a criar novas.

### **2.1.3 Cibercultura**

A emergência de um novo sistema eletrônico de comunicação, segundo Castells (2007, p. 354), caracterizado pelo seu alcance global, interação de todos os meios de comunicação e interatividade potencial “está mudando e mudará para sempre nossa cultura”, de modo que Freire (2000) corrobora, mostrando que não há cultura nem história imóveis, mas há etapas, nas culturas, em que as mudanças se dão de maneira acelerada. E é o que se verifica hoje. A diferença é que, conforme entende o primeiro autor, as revoluções tecnológicas encurtam o tempo entre uma e outra mudança.

Cada dia mais, sofre-se uma imersão em um mundo onde as TIC estão mais presentes e atuantes. Esse processo de virtualização é bastante perceptivo quando se visualiza a economia atual, onde o dinheiro se mostra apenas em dígitos, de maneira imaterial e não mais sob aspecto físico, tipicamente palpável.

Esta virtualização é vista por Lévy (2011) como um processo de “desterritorialização”, onde não mais é preciso estar em um mesmo espaço geográfico para se comunicar com outra pessoa.

Um exemplo desse processo pode ser sentido em ambientes corporativos, onde virtualizam o processo de trabalho, espalhando fisicamente seus funcionários e cooperando através da rede de computadores.

Outro fenômeno atual encontrado na sociedade é o surgimento de uma nova cultura, onde redes de computadores se interconectam umas com as outras, formando comunidades virtuais aptas a compartilhar e criar informações, independentemente das barreiras geográficas existentes entre elas.

Antes de definir este novo modelo cultural que surge com o uso das TIC, deve-se estabelecer uma compreensão sobre a palavra cultura. Para o senso comum, cultura representa a quantidade de informações adquirida por um indivíduo qualquer, ou seja, o montante de informação obtido em um tempo de vida.

Segundo Chaui (2008), este novo modelo do significado de cultura foi concebido no século XVIII, onde agora é visto como símbolo de civilização. Ainda segundo a autora, este modelo passa a não mais existir a partir do século XX, que para ela, agora é entendida como a produção e a criação de diferentes tipos de linguagens, formando cultura, sexualidade e contextos utilizados dentro da sociedade, tais como vestuário, músicas e formas de trabalho. Estes fatores são mudados pelas relações sociais e estrutura com que a família se dispõe, assim como a relação de poder que existe nelas.

Em um diferente aspecto, Lévy (2007) fala que o ciberespaço é, primeiramente, um movimento internacional, movido em sua maioria por jovens, com o intuito de experimentar coletivamente novas formas de comunicação, com paradigmas diferentes propostos pelas mídias clássicas.

Lemos e Novas (2004), por sua vez, consideram que estas TIC estão reconfigurando os espaços urbanos, bem como suas práticas sociais.

Sendo assim, mudam-se também conceitos culturais da sociedade, a qual passa, cada vez mais, para um aspecto global nos novos meios de comunicação.

Nessa nova sociedade da informação, as barreiras físicas são transpostas por novos meios de comunicação e a capacidade de aprendizado de um determinado local deixa de ser restrito por suas barreiras geográficas.

Para Castells (2007), o desenvolvimento tecnológico e as transformações da sociedade estão relacionados, mesmo que a tecnologia não determine a sociedade, e nem a sociedade escreva o curso da transformação que esta tecnologia sofrerá.

Tal pensamento diverge de autores como Lévy (2007), que prefere tratar as tecnologias como condicionantes da cultura, e não determinantes para a mesma; ou seja o oferecimento de oportunidades que podem ou não ser aproveitadas é parte das possibilidades geradas por estas tecnologias, sendo livre ao indivíduo a escolha de usá-las ou não.

Nesse momento, convém traduzir o conceito de cibercultura, trazido por Lemos e Novas:

[...] compreende-se o conjunto de atitudes (apropriação, subterfúgio, ativismo) originadas a partir da união entre as tecnologias informáticas e as mídias de comunicação. Este conjunto de atitudes é produto de um movimento sociocultural para domesticar e humanizar as novas tecnologias. Conforme minha hipótese, ela é a expressão cultural do encontro entre a ‘sociedade pós-moderna’ e as novas tecnologias baseadas na microeletrônica (2004, p. 1).

Este novo meio, onde a interação e comunicação possibilitadas pela internet é o ciberespaço, segundo Lévy (2007). E contido neste meio, está a cibercultura, que segundo o autor, é o conjunto de técnicas, atitudes, valores e formas de pensamento que se desenvolvem juntamente com este novo espaço de organização.

Trazendo uma abordagem diferente para este tema, Castells (2007) trata a sociedade em rede com uma dimensão cultura própria, mas não vê a cultura virtual (cibercultura), como um conjunto de valores no sentido tradicional. A justificativa, segundo o autor, é a de que a estrutura das redes e suas diversidades rejeitam esse modelo de cultura unificadora.

Outro aspecto relevante para a cibercultura é dito por Lemos e Novas (2004, p 1), que considera que “as novas tecnologias de comunicação e informação estão configurando os espaços urbanos, bem como as práticas sociais destes mesmos espaços”. O referido autor, entende, ainda, que isso transforma o espaço não numa substituição do território geográfico, mas sim uma complementação do mesmo.

Tomando estes autores como base e levando em conta os conceitos da sociologia sobre cultura, a abordagem de ambos autores se justifica, pois este novo espaço formado por meios de comunicação, mesmo que

cada vez mais o local se transforme em global, as redes locais contidas ainda são fortes e unificadas, tornando o termo de cultura universal difícil de existir.

Dessa forma, o conceito cibercultura existe como um conjunto complexo de valores e relações sociais, característicos da sociedade da informação atual, a qual se mostra moldada a partir das mais recentes inovações nos meios de comunicação e informação.

A importância desta nova cultura está relacionada com a possibilidade de o indivíduo agir socialmente, a partir do conhecimento adquirido por meios tecnológicos do qual ele se apropria e desenvolve a sua identidade.

#### **2.1.4 Redes de Conhecimento e de colaboração**

Por consequência, o resultado destas relações concebe a disposição da sociedade em rede, fenômeno amplamente estudado por Castells (2007) e que, segundo o autor, esta disposição se desenvolve sobre três processos independentes: a) a revolução da tecnologia da informação; b) a crise econômica do capitalismo e do estatismo, bem como c) sua consequente reestruturação e o apogeu de movimentos sociais e culturais, tais como liberalismo, direitos humanos, feminismo e ambientalismo.

Desta conjuntura, emerge uma estrutura social, denominada como a sociedade em rede; ou seja, uma nova economia, mais informacional e global e uma nova cultura, voltada para a virtualidade do real (CASTELLS, 2007).

Neste sentido, pode-se identificar três tipos de redes sociais existentes, trazidas por Paul Baran (PINTO et al, 2011): centralizada, descentralizada e distribuída.

A rede centralizada possui um ponto que concentra o fluxo de informação, fazendo o controle e distribuição entre os demais “nós”, ou seja, toda a informação gerada pelos pontos adjacentes é repassada ao computador de informação e este detém o retransmite o conteúdo gerado.

Na abordagem descentralizada, pode-se notar a presença de diversos “nós” de convergência de informação, conectados entre si, através de pontos centralizadores, onde se controla e dissemina a informação.

Por fim, as redes distribuídas são assim chamadas por permitirem que qualquer “nó” da rede receba e dissemine a informação para qualquer outro, fazendo com que a informação, quando veiculada, tenha menor chance de manipulação por ponto, pois não existem pontos centralizadores.

## 2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Como visto anteriormente, com as mudanças na sociedade a partir de sua imersão nas tecnologias da informação e da comunicação e isso alterou a forma como a economia flui, tanto do ponto de vista de organizações públicas como privadas, bem como impactou no cotidiano das pessoas, em especial com os avanços trazidos pela internet das coisas.

Para Gramkow, Carneiro e Santos (2014), a comunicação entre as organizações ficou mais rápida e não mais dependente de fronteiras físicas, com informações disponíveis em tempo real, dando um novo ritmo ao mundo dos negócios e trazendo vantagem competitiva para as organizações que conseguem gerenciar melhor seus conhecimentos

O foco deste trabalho está relacionado com a gestão de conhecimentos compartilhados, em portais de serviços públicos de e-governo e, em razão disso, é necessário formar uma base teórica com conceitos elementares sobre o que é a gestão do conhecimento e como ela contribuirá para esta pesquisa.

Foi, discutido, ainda, como o que é o conhecimento, como ele é transmitido, do implícito para o explícito e a maneira como ele é transformado no processo depende de sua gestão. Segundo Serrat (2008), o processo de exploração da criação do conhecimento pode ser encorajado pelo caos criativo, no qual o fluxo e a crise levam pessoas a reconsiderarem preceitos a um nível fundamental. Incentivos podem ser dados pela troca de conhecimentos, ao invés de racionalizá-los ou guardá-los para si e qualquer organização, seja ela pública ou privada, deve direcionar suas políticas nesse norte.

Se o conhecimento é um ativo organizacional, como sugerem visões de organizações baseadas em recursos, sua gestão precisará atender a objetivos comuns a todos os recursos e estes se esforçam para garantir que o recurso seja entregue no momento certo, disponível no lugar certo, presente na forma certa, obtido ao menor custo possível e da qualidade requerida (SERRAT, 2008).

Para além da questão de como conseguir isso, deve ser entendido que o conhecimento tem propriedades que o diferenciam de outros recursos (SERRAT, 2008). Conhecimento pode ser administrado na medida em que os gestores tomam consciência e abraçam o dinamismo da criação dele (NONAKA e KONNO, 1998), mesmo porque ele é intangível e difícil de medir, volátil e encarnado em agentes com vontades; não é consumido em um processo; inversamente, pode aumentar com o uso; não pode ser sempre comprado no mercado; pelo contrário, o seu desenvolvimento pode exigir tempo (SERRAT, 2008).

Conforme Davenport e Prusak (2003) preceituam, a gestão do conhecimento se trata um conjunto de ações disciplinadas e sistemáticas de que uma determinada organização se utiliza para obter retorno a partir do conhecimento disponível.

Um conceito simples, mas direto, foi proposto por Schreiber et al (2002), ao definir que a gestão do conhecimento é um modelo e um conjunto de ferramentas para melhorar a infra-estrutura do conhecimento nas organizações com o objetivo de obter o conhecimento certo para a pessoa certa, no formato e no tempo certo.

Em uma revisão da literatura realizada em 2007, mas que ainda se mostra bastante atual e citada (como em GRAMKOW, CARNEIRO e SANTOS, 2014), Andreia Valéria Steil apresenta dezenove conceitos diferentes sobre o que é a gestão do conhecimento, dentre outras definições de seus subsistemas.

A partir desses conceitos, a própria autora propõe sua definição, como a estratégia organizacional focalizada no contexto do conhecimento como fonte de agregação de valor e de vantagem competitiva, a qual é concretizada em políticas de valorização dos processos de aquisição, criação, armazenamento, compartilhamento, utilização e reutilização do conhecimento na organização (STEIL, 2007).

Ainda no levantamento proposto pela autora, das dezenove definições sobre Gestão do Conhecimento, ela identificou, ainda, dezessete descritores diferentes para seus subsistemas ou preocupações, com a respectiva frequência em que apareceram:

Tabela 2 - Descritores mais citados, em ordem decrescente.

<b>Descritor</b>	<b>Frequência</b>
Criação	8
Captura	4
Compartilhamento	4
Reutilização	2
Utilização	2
Armazenamento	2
Coleta	2
Retenção	2
Uso	2
Acesso	1
Distribuição	1
Aplicação	1
Aquisição	1
Transferência	1
Transformação	1

Formalização	1
Comunicação	1

Fonte: Steil (2007).

Nesse sentido, a gestão do conhecimento foi elencada como um instrumento estratégico de articulação das políticas públicas do governo eletrônico brasileiro desde o seu surgimento, com o Decreto n. 9.067, de 18 de outubro de 2000 (BRASIL, 2000), até os dias atuais (DIRETRIZES, 2015).

Isso porque a rede mundial se tornou um desafio para as empresas, instituições e organismos do governo em todo o mundo, não havendo como escapar desse processo de transformação da sociedade. Para todos aqueles que tiverem meios de acesso, as informações são diversas, públicas e gratuitas e, para os que não têm, o Estado assume um papel muito importante, voltado para a democratização do acesso à rede e a prestação eficiente de seus serviços aos cidadãos, usando as tecnologias de informação e comunicação (TIC).

### **2.2.1 O compartilhamento do conhecimento**

Entende-se por compartilhamento do conhecimento como um dos processos da gestão do conhecimento, que envolve como fazer com que uma pessoa acompanhe e compreenda o contexto no qual o conhecimento é compartilhado. Assim, ele envolve, necessariamente, um processo de aprendizagem por parte do receptor e não apenas a memorização (McDERMOTT, 1999).

Assim, ele visa a transferência de conhecimento para o lugar certo, na hora certa, com a qualidade certa, garantindo uma aprendizagem contínua para chegar aos objetivos organizacionais (NAIR e PRAKASH, 2009). Esse processo pode ser facilitado com o uso das TIC, na medida em que o conhecimento é compartilhado, reciclado, modificado e ampliado (MCNABB, 2007; SANTOS, 2014).

Compartilhar o conhecimento se refere a prover informações sobre tarefas e o como fazer, para auxiliar e colaborar com outros na resolução de problemas, compartilhamento de ideias ou implementar procedimentos ou políticas (CUMMINGS, 2004; WONGTHONGTHAM; ZADJABBARI, 2016).

O compartilhamento do conhecimento é um dos elementos basilares para o efetivo processamento do conhecimento e as organizações frequentemente têm dificuldades em incentivar o hábito de se compartilhá-lo (SARAYDAR ET AL., 2002; WONGTHONGTHAM;

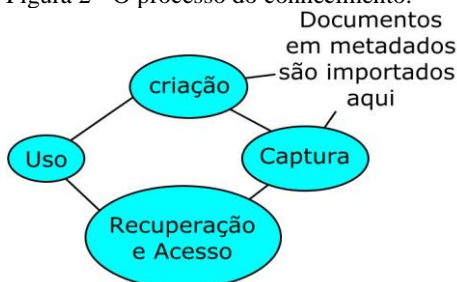
ZADJABBARI, 2012). Segundo os autores, é fundamental explorar os fatores que afetam essa socialização do conhecimento e remover barreiras para a participação em sua disseminação dentro de comunidades. E é aí que surge a importância do uso ferramentas da engenharia do conhecimento em organizações (sejam elas públicas ou privadas), como um vocábulo formal e estruturado, são fundamentais na convergência entre os sistemas (ROCHADEL; SOUZA; DANDOLINI, 2016), diante da falta de um desenvolvimento planejado e conjunto, cada órgão, sistema e iniciativa apresentam um formato no tratamento do conhecimento (SABUCEDO; RIFÓN, 2012).

Nesse contexto, considerando-se a espiral do conhecimento, proposta por Nonaka e Takeuchi (2008), já tratada anteriormente, no processo de compartilhamento do conhecimento tácito para o explícito, a o mapa conceitual serve como método nesse caminho, uma vez que permite que o conhecimento tácito seja compartilhado, armazenando-o para depois compartilhá-lo nas próximas etapas do modelo SECI daqueles autores.

A título de ilustração, Sure, Staab e Studer (2009) definem que uma vez implantada uma aplicação de gestão do conhecimento em uma organização, os processos de conhecimento circundam essencialmente em quatro passos: a) criação e ou importação de documentos e meta dados do conhecimento (ou seja, o conteúdo precisa ser criado ou convertido de tal forma que ele encaixe as convenções da empresa à infraestrutura de gestão do conhecimento da organização, por exemplo, o que equivaleria ao processo de Socialização no modelo SECI); b) a captura de itens de conhecimento, a fim de esclarecer a importância da interconexão (equivalendo à etapa exteriorização), como os autores exemplificam, a ligação ao vocabulário convencionado na organização, através da criação de um banco de metadados relacional; c) a recuperação e o acesso do conhecimento satisfaz as solicitações simples e quotidianas para o conhecimento do colaborador (equivalente à etapa de internalização) e d) normalmente, o trabalhador não só recorda itens do conhecimento, mas também o processa, para posterior utilização em seu contexto (assim como na etapa da combinação).



Figura 2 - O processo do conhecimento.



Fonte: adaptado de Sure, Staab e Studer (2009).

No caso, os autores usaram a ontologia como ferramenta para que os processos do conhecimento fossem implantados (SURE, STAAB e STUDER, 2009), mas nada impede que essa ferramenta seja substituída por outra, como o mapa conceitual, por exemplo.

Nesse sentido, Andolšek e Andolšek (2015) consideram, para a efetividade a longo prazo de uma organização que se interesse pela gestão do conhecimento em si, que a criação e compartilhamento do conhecimento são essenciais, acrescentando que o último é visto por muitos pesquisadores, analistas e práticos como o mais crítico dos elementos do processo de gestão do conhecimento.

Nonaka e Konno (1998), ao adaptarem o conceito de Ba para o conhecimento, aduziram que já na interação mais básica entre indivíduos, na fase de socialização, os principais fatores que os influenciam a compartilhar seus conhecimentos tácitos uns com os outros está no cuidado, amor, confiança e comprometimento. E esse foi um dos principais desafios apontados na literatura sobre compartilhamento de conhecimento.

Sure, Staab e Studer (2009), em seu estudo de caso, separaram os desafios da pesquisa em três processos principais: a) processos de meta conhecimento, b) questões humanas e ambiente cultural das organizações e c) engenharia de software. O sucesso do compartilhamento do conhecimento depende fundamentalmente da atenção aos três processos, de modo que na medida em que a aplicação de um mapa conceitual falha em qualquer um deles, sua viabilidade na organização cai por terra.

Para aqueles autores, questões humanas e o ambiente cultural das organizações têm maior influência na aceitação da gestão do conhecimento a ser aplicada, de modo que os autores sugerem que sejam promovidas pequenas recompensas para cada participação no compartilhamento de seu conhecimento, dentro da organização, no início

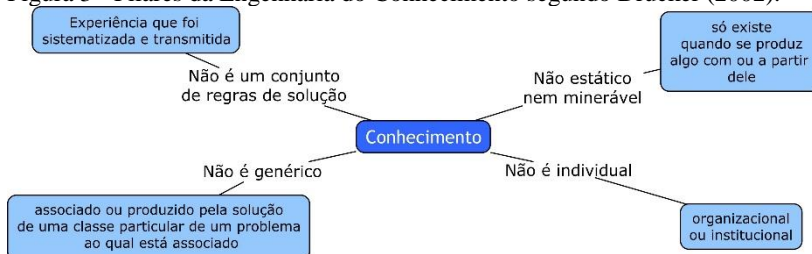
da implantação de qualquer estratégia de gestão do conhecimento. Já com relação à engenharia de software, é preciso que o sistema tenha uma arquitetura acessível, estável e de fácil usabilidade, de forma que quanto mais rebuscado ou burocrático for o seu acesso, menor será o número de participações.

## 2.3 ENGENHARIA DO CONHECIMENTO

A Engenharia do Conhecimento consiste em uma área que desenvolve metodologias e ferramentas para adquirir e modelar conhecimento, com o objetivo de torná-lo independente das pessoas, independente de um domínio, garantindo, assim, sua apropriação e reuso em sistemas ou processos; atendendo, assim, aos objetivos da Gestão do Conhecimento (ABEL e FIORINI, 2013).

Peter Drucker menciona as ideias básicas que norteiam a engenharia de conhecimento hoje:

Figura 3 - Pilares da Engenharia do Conhecimento segundo Drucker (2002).



Fonte: elaboração própria (2016).

Essa área de estudo deu seus primeiros passos ainda na década de 1960, com a criação de sistemas especialistas setorizados (VIEIRA JUNIOR, 2005), os quais consistiam na transferência do conhecimento humano para uma base de conhecimento a ser implementada de forma a torná-lo acessível, de modo que o foco principal estava nos profissionais especialistas, os quais explicitavam como resolver tarefas específicas, por meio de entrevistas.

As primeiras metodologias da Engenharia do Conhecimento tinham uma abordagem focada na transferência do conhecimento, buscando reproduzir o mecanismo de solução de problemas dos especialistas nos sistemas gerados, como se pessoas fossem (ABEL e FIORINI, 2013). Ocorre que isso se mostrou um grande limitador, como denotam os autores, em especial pelo fato de que mecanismos humanos

de resolução de problemas são fortemente baseados em ponderações de incertezas e variados modelos mentais que se mostraram ineficazes e complexos quando transpostos para o computador, deixando de contribuir significativamente na qualidade gerada pelos sistemas, como nos casos de sistemas baseados em regras, redes semânticas e redes bayesianas (BUCHANAN e SHORTLIFFE, 1984; DUDA et al, 1978; FLORES et al, 2001).

Já na década de 1980, o avanço das pesquisas permitiu o desenvolvimento da segunda geração de sistemas especialistas, nos quais mudou-se o foco da transferência do conhecimento para a modelagem do conhecimento (STUDER, BENJAMINS, FENSEL, 1998; VIEIRA JÚNIOR, 2005).

Passada uma década, Abel e Fiorini (2013) aduzem que diversos trabalhos independentes influenciaram os estudos de representação de conhecimento e raciocínio, evoluindo os paradigmas da Engenharia do Conhecimento. Os autores destacam, entre eles, a proposta de nível do conhecimento de Alan Newell (NEWELL, 1982), os estudos sobre ontologias, que fez com que surgisse a disciplina da Engenharia de Ontologia, como em Gruber (1995) e em Guarino (1998), bem como os projetos do programa Esprit, que buscavam uma metodologia mais estruturada para o desenvolvimento de sistemas baseados em conhecimento, cujo resultado deu início à metodologia KADS (SCHREIBER, 1992)

Segundo Vieira Junior (2005), a noção de que o conhecimento não deve ser perdido e que pode ser utilizado de modo estratégico, desde que gerido da maneira correta, fez com que a produção de sistemas para a gestão do conhecimento encontrasse na Engenharia do Conhecimento os fundamentos e métodos necessários para conceber sistemas com a capacidade de atender as diversas situações e necessidades das grandes corporações.

Desse modo, Studer, Benjamins e Fensel (1998) entendem que o objetivo da nova disciplina Engenharia do Conhecimento (EC) é semelhante ao da Engenharia de Software; ou seja, transformar o processo de construção de sistemas baseados em conhecimento de uma arte em uma disciplina de engenharia. Em razão disso, requer a análise do processo de construção e manutenção propriamente dito e o desenvolvimento de métodos, linguagens e ferramentas apropriadas para o desenvolvimento dos sistemas baseados em conhecimento.

Conforme Abel e Fiorini (2013), a Engenharia de Conhecimento busca estabelecer metodologias para cumprir etapas para a apropriação do conhecimento, quais sejam: (1) a aquisição do conhecimento de suas

fontes humanas ou legadas; (2) a modelagem conceitual, ou a associação dos elementos e conceitos cognitivos a construtos de representação; (3) a representação dos conhecimentos adquiridos através de um ou mais formalismos capazes de capturar a semântica dos conceitos; e (4) sua validação quanto aos objetivos da organização.

Nesse sentido, Schreiber et al (2002) entendem que a Engenharia do Conhecimento detém conexão direta com a Gestão do Conhecimento, diante dos avançados sistemas de informação utilizados nas organizações, baseados nas inovações trazidas pela Engenharia de Software e aplicados onde o conhecimento e o raciocínio são o cerne dos projetos.

Neste trabalho, a Engenharia do Conhecimento será utilizada para observar como o conhecimento existente nos portais de e-participação legislativa é compartilhado, com base no Decreto n. 8.638, de 15 de janeiro de 2016, assim como na literatura levantada.

Para tanto, a metodologia utilizada será o mapa conceitual, o qual, segundo Girondi (2012), trata-se de um dos diversos tipos de mapas de conhecimento. Estes ainda podem ser mentais, hipertextuais, hiperbólicos, entre outros.

Conforme preceituou Eppler (2008), o termo mapa de conhecimento tem sido utilizado em pelo menos sete comunidades científicas diferentes, tais como: a) estudos educacionais (seja na pesquisa de métodos de ensino, como mapas mentais, mapas conceituais e ferramentas de aprendizagem gráfica relacionadas); b) estudos organizacionais e na engenharia de requisitos (em cujos quais designa modelos mentais gerados a partir de gerentes ou usuários de tecnologia da informação); c) análise de decisões (para deduzir informações cruciais; d) recuperação de informações (para designar exibições interativas de resultados de pesquisa e interfaces de pesquisa de resultados de pesquisa); e) sistemas de apoio à decisão (para designar, entre outras coisas, a renderização gráfica informativa de variáveis de decisão); f) na inteligência artificial (na qual pode designar a representação conceitual de um domínio perito) e g) na comunidade de gestão do conhecimento (na qual, geralmente, designa uma visão geral sobre uma coleção de conteúdos relacionados ao conhecimento).

O referido autor subdivide o mapa do conhecimento, ainda, em duas partes principais: uma camada de base (ou o contexto para o mapeamento) e os elementos individuais, a serem sistematizados nesse contexto (EPPLER, 2008). Para ele, os elementos que são mapeados para esse contexto compartilhado variam desde especialistas, equipes de projeto ou comunidades de prática, até formas de conhecimento mais explícitas e codificadas, tais como artigos, patentes, lições aprendidas,

treinamentos, bancos de dados ou aplicativos de tecnologia da informação semelhantes, como sistemas especialistas ou simulações. Mapas de conhecimento agrupam esses elementos, a fim de mostrar suas relações, locais ou outros atributos.

Vale lembrar que mapas mentais e mapas conceituais não se confundem. Como preceitua Girondi (2012), enquanto os mapas mentais costumam ter a estrutura de árvores e às vezes são restritos a hierarquias entre os processos e técnicas para a visualização de ideias e de processos; por sua vez, o mapa conceitual, foi desenvolvido por Joseph Novak (CAÑAS; NOVAK, 2008) e é o único com embasamento filosófico, colocando os conceitos e as proposições no centro da estrutura do conhecimento e da construção de significado (GIRONDI, 2012). Segundo a autora, um mapa mental é espontâneo e rápido, explicita o pensamento de alguém sobre um assunto, ao passo que um mapa conceitual pode ser um mapa propriamente dito, com visual de um sistema real ou abstrato, abrangendo um grupo de conceitos. Este também possui uma forma mais livre, à medida que permite criar múltiplos nós e grupos, diferente do mapa mental, que tem um único nó central.

Esses mapas conceituais podem ser implementados por computador, de forma que o usuário desenha livremente por meio de ferramentas de software (GIRONDI, 2012), como o CmapTools, Compendium, MindMap, MindMeister, FreeMind, entre outros.

A escolha pelo uso do mapa conceitual neste trabalho, por meio da ferramenta CmapTools, deu-se em razão da sua facilidade em explicitar e sistematizar o conhecimento acerca dos resultados encontrados. No terceiro capítulo será abordado um pouco mais sobre o assunto.

Ainda neste trabalho, dentro da Engenharia do Conhecimento, pretende-se avaliar como o compartilhamento do conhecimento se dá nas plataformas de participação digital, sejam elas governamentais ou da sociedade civil.

## 2.5 GOVERNO ELETRÔNICO

Para se chegar à análise de portais de e-participação, é preciso partir do geral para o específico, durante a revisão literária sobre o contexto. Partiu-se da sociedade, evoluindo para a gestão e engenharia do conhecimento, explicando o processo de compartilhamento do conhecimento. Agora, trata-se do momento de falar sobre o que é governo eletrônico, para, então, apresentar a e-democracia surgida após ele, distinguindo-a da e-cidadania, como sua consequência direta e e-

participação, como ato dos cidadãos, que será exposto neste e no capítulo 2.6.

O governo eletrônico ou *electronic government* (e-GOV) é uma das apostas da Organização das Nações Unidas (ONU) para alcançar a eficiência plena dos serviços governamentais oferecidos para o povo e a manutenção do estado democrático de direito na adeia global proposta ainda na década de 1960 (MCLUHAN e CARPENTER, 1966).

Nos últimos cinquenta anos, as tecnologias e a Internet têm comprovado que são responsáveis por essa alteração do paradigma governamental, conforme Vedder e Jefferson (2013), em razão de democratizarem o acesso à informação e aperfeiçoar a prestação de serviços públicos, potencializando a eficiência e a eficácia das atividades governamentais, aprimorando as relações entre governo, seus órgãos, cidadãos e organizações (PRADO et al, 2011).

Na década de 1970, com a popularização dos caixas eletrônicos, surge a ideia do comércio eletrônico, com a digitalização das transações financeiras expandindo, o que fez com que, em meados da década de 1980, passasse a se discutir sobre a viabilidade de serviços públicos digitais, aparecendo os primeiros conceitos de governo eletrônico (e-gov), conforme Diniz et al (2008).

Diversas classificações são trazidas pela literatura sobre o assunto. Nessa seara, Reinhard e Dias (2005) vão além da década setentista, dividindo uso de TIC na esfera pública em quatro grupos: a) pioneirismo (entre os anos de 1950 até meados de 1960); b) centralização (entre os anos de 1960 até o final da década de 1970); c) terceirização (com a preocupação em reduzir as despesas públicas e a privatização, na década de 1980) e o novo modelo de gestão pública, no chamado governo eletrônico propriamente dito (a partir dos anos 1990).

No Brasil, o Programa de Governo Eletrônico do Estado Brasileiro surgiu apenas no ano 2000, quando foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação (GOVERNO ELETRÔNICO, 2016), por meio do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000.

O Governo Federal estabeleceu uma linha do tempo com os principais marcos do governo eletrônico brasileiro, desde sua origem até o ano de 2014, publicando em sua Cartilha de Estratégia de Governança Digital, cuja qual trataremos aqui após apresentarmos conceitos fundamentais para o embasamento do assunto (BRASIL, 2016b). A linha do tempo foi dividida em duas partes, como pode ser vista a seguir.

Figura 4 - Linha do tempo 2000-2007 das realizações de governo eletrônico Brasileiro.



Fonte: Brasil, 2016b.

Figura 5 - Linha do tempo 2008-2014 das realizações de governo eletrônico brasileiro.



Fonte: Brasil (2016b).

Entende-se por governo eletrônico (e-gov) a infraestrutura unificada de comunicação, a ser compartilhada entre diferentes órgãos públicos, de forma que se foca na utilização da tecnologia da informação

e da comunicação para a melhor qualidade na gestão pública e no atendimento ao cidadão, ampliando a transparência das ações públicas e incentivando a participação cidadã (ROVER, 2005).

Segundo Zautashvii e Chanturia (2012), o governo eletrônico é uma área que tem sido muito pesquisada nos últimos anos, com especial atenção para o estudo de seu conceito, bem como para os conceitos de participação eletrônica e o *feedback* de mecanismos existentes, em frameworks sobre participação eletrônica.

O governo eletrônico está inserido na chamada governança eletrônica, a qual, como preceitua a UNESCO (2007 e 2011), trata-se do uso das tecnologias da informação e da comunicação pelo setor público, com o objetivo de melhorar a entrega de informações e serviços, encorajando seus cidadãos a participarem do processo de tomada de decisão (promovendo práticas democráticas através de consultas e participações públicas), tornando o governo mais transparente, responsável e efetivo, na busca pelo combate à corrupção.

A preocupação de garantir o acesso à informação por meio da promoção da participação popular no governo eletrônico foi, inclusive, reiterada no art. 9º, inciso II, da Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2011), dando base, inclusive, para o Decreto n. 8.638, de 15 de janeiro de 2016, o qual instituiu a Política de Governança Digital, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional (BRASIL, 2016a).

Esse decreto merece destaque pela abertura de espaço do governo federal para a promoção de iniciativas de participação digital, ao estabelecer, já em seu primeiro artigo, como uma das três finalidades precípua da Política de Governança Digital, o estímulo à participação da sociedade, reiterando essa preocupação em dentre os seus nove princípios (participação e controle social), bem como em suas diretrizes (ao definir que serão oferecidos canais de participação social na formulação, na implementação no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital, tanto em políticas quanto serviços públicos (BRASIL, 2016a).

Ainda com relação aos princípios para a governança digital, convém trazer que valores são esses que contextualizam o assunto (BRASIL, 2016b, p. 14):

- **Foco nas necessidades da sociedade:** as necessidades da sociedade, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas, são os principais insumos para o desenho e a entrega de serviços públicos digitais.



- **Abertura e transparência:** ressalvado o disposto em legislação específica, dados e informações são ativos públicos que devem estar disponíveis para a sociedade, de modo a dar transparência e publicidade à aplicação dos recursos públicos nos programas e serviços, gerando benefícios sociais e econômicos.
- **Compartilhamento da capacidade de serviço:** órgãos e entidades deverão compartilhar infraestrutura, sistemas, serviços e dados, de forma a evitar duplicação de esforços, eliminar desperdícios e custos e reduzir a fragmentação da informação em silos.
- **Simplicidade:** reduzir a complexidade, a fragmentação e a duplicação das informações e dos serviços públicos digitais, otimizando processos de negócio, com foco na eficiência da prestação de serviços à sociedade.
- **Priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital:** sempre que possível, os serviços públicos serão oferecidos em meios digitais, sendo disponibilizados para o maior número possível de dispositivos e plataformas.
- **Segurança e privacidade:** os serviços públicos digitais devem propiciar disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos dados e informações, além de proteger o sigilo e a privacidade pessoais dos cidadãos na forma da legislação.
- **Participação e controle social:** possibilitar a colaboração dos cidadãos em todas as fases do ciclo das políticas públicas e na criação e melhoria dos serviços públicos. Órgãos e entidades públicas devem ser transparentes e dar publicidade à aplicação dos recursos públicos nos programas e serviços do Governo Federal, fornecendo informação de forma tempestiva, confiável e acurada para que o cidadão possa supervisionar a atuação do governo.
- **Governo como plataforma:** o governo deve constituir-se como uma plataforma aberta, sobre a qual os diversos atores sociais possam construir suas aplicações tecnológicas para a prestação de serviços e o desenvolvimento social e econômico do país, permitindo a expansão e a inovação.
- **Inovação:** devem ser buscadas soluções inovadoras que resultem em melhoria dos serviços públicos.

Nesta seara, ressalta-se que a abertura para discussão de agenda política se encaixa tanto como uma política pública quanto como um

serviço público, a ser assegurado o seu acesso, no que a referida Política definiu como autosserviço; ou seja, o serviço público disponibilizado em meio digital que pode ser utilizado pelo cidadão, sem o apoio ou supervisão do órgão ou da entidade ofertante do serviço, sendo a forma prioritária de prestação disponibilizada em meio digital (artigos 2º, inciso I, e 4º, ambos do referido Decreto).

Para o sucesso dessa Política, é necessário que os canais em meios digitais já criados tenham ampla participação da sociedade e dos órgãos e entidades da administração pública, para que inclusive a Estratégia de Governança Digital (EGD) seja norteada de maneira adequada, considerando que seu prazo será de mesma duração do plano plurianual (BRASIL, 2016a).

Para esse norte, em seu artigo 12, definiu a necessidade de ampliar a rede governamental, estabelecendo redes de conhecimento, abertas à participação de qualquer cidadão interessado e com a deliberação mediada pelo Ministério em canais específicos, sobre assuntos relativos à governança digital e temas correlatos, com fim de informar a população sobre o contexto, em busca de debates mais maduros, tendo como finalidades (BRASIL, 2016a e 2016b):

- Gerar, compartilhar e disseminar conhecimento e experiências;
- Formular propostas de padrões, políticas, guias e manuais;
- Discutir sobre os desafios enfrentados e as possibilidades de ação; e
- Prospectar novas tecnologias para facilitar a prestação de serviços públicos disponibilizados em meio digital, o fornecimento de informações e a participação social por meios digitais.

Dentre os desafios apontados pela a cartilha da estratégia, destaca-se a necessidade de levar ao conhecimento dos cidadãos e das empresas o funcionamento de toda a estrutura organizacional e funcional do governo, com vistas a facilitar o acesso daqueles aos serviços digitais e canais de participação social, convergindo iniciativas de governo e de democracia digital e democratizando o acesso aos serviços públicos prestados por meios digitais, nos chamados e-serviços (BRASIL, 2016b).

Nesse diapasão, o contexto da implantação da Estratégia de Governança Digital, também apresenta algumas oportunidades que, se levadas adiante, podem contribuir para o sucesso da estratégia, como o

Marco Civil da Internet (Lei n. 12.965/14); as tecnologias emergentes para tratar grandes volumes de dados (*big data*); a crescente pressão da sociedade por transparência, prestação de contas, maior participação e efetividade na aplicação e na qualidade do uso dos recursos públicos; a Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11); a convergência tecnológica e a massificação de dispositivos dos que permitem o fornecimento de serviços e acesso ao Estado pelos diversos meios, tais como *smartphones*, *tablets*, TV digital, redes sociais, etc. e o Decreto n. 8.243, de 23 de maio de 2014, que instituiu a Política Nacional de Participação Social e Sistema Nacional de Participação Social, objetivando o fortalecimento da cultura de participação social no Governo Federal.

Nesse contexto se justifica, mais uma vez, a importância desta pesquisa. A necessidade de se observar como o conhecimento é compartilhado nesses espaços de participação digital governamentais e da sociedade civil surge, ao mesmo tempo, como desafio e oportunidade elencadas na própria cartilha, com o objetivo de ampliar a participação do cidadão nesses espaços., possibilitando a interação do usuário no contexto em que se encontra.

## 2.6. DEMOCRACIA ELETRÔNICA

Antes de mais nada, é necessário apresentar o que é a democracia em si, para então poder apresentar o que se trata a sua interseção com as TIC.

Como preceitua Gomes (2011) o poder, o *kratein* do *demos* (poder do povo), entrando na etimologia da democracia, manifesta-se enquanto ele próprio quando concede, deliberativa e deliberadamente, “a Lei sob a qual vive, evitando, com isso, viver sob qualquer outra potestade” (p. 25). Para o autor, participar foi um privilégio concedido ao povo, trazido com reforma de Clístenes, cujo qual foi dado apenas para uma pequena parcela de patrícios, homens e livres, os quais poderiam opinar nas vontades de seu governo e um meio para se assegurar o autogoverno civil. Naturalmente, essa participação foi gradativamente mitigada, com o crescimento das sociedades e com o aumento da complexidade de seus governos, tornando inviável a ágora pública.

É certo que o sistema político contemporâneo tende a se desconectar da base civil da sociedade, como bem ressalta o autor, salvo nas eleições, quando os cidadãos votam e o sistema político provê o pessoal especializado para ser votado e escolhido para constituir a esfera da representação política. Essa autonomia do sistema político traz consigo

frequente e crescentemente independência na esfera da decisão política, que controla a forma institucional da comunidade política, que é o Estado, praticamente sem liame que a mantenha atada e submetida ao controle daquele que desta comunidade deve ser o único soberano, o cidadão (GOMES, 2011).

Araújo, Penteado e Santos (2015) entendem que esse surgimento de novos espaços virtuais, que agregam as demandas políticas da sociedade, traz à tona a crise da democracia representativa (ou da sua legitimidade) com a incorporação das novas ferramentas (TIC) que permitem novos desenhos participativos.

Gomes (2011) acrescenta, ainda, que a participação civil não é um princípio, mas um fim em si mesma, não tendo valor intrínseco, exceto quando para o benefício do próprio participante, como outras atividades, como fazer dieta, exercício físico ou se divertir. Entretanto, o autor ressalva que a esfera de benefícios vai além do âmbito específico da democracia, cujo objeto específico está relacionado ao vínculo coletivo, ao contrato social.

Alguns autores fazem a associação direta entre democracia digital e democracia participativa (Pateman, 1992; Barber, 1984), ao passo que outros chegam a relacionar democracia digital e democracia deliberativa (Chadwick, 2009). Por outro lado, o conceito de democracia digital aqui adotado será a concatenação entre os princípios básicos de tais modelos, conforme também adotado por Freitas, Lima e Lima (2015).

Conforme preceituam Freitas, Lima e Lima (2015), entende-se por e-democracia, o conjunto de ferramentas eletrônicas do governo, voltadas para a expansão e ao fortalecimento da democracia digital no Brasil. Segundo estas autoras, a democracia digital é o resultado de práticas democráticas que entrelaçam características de uma participação direta da população (afinadas com os princípios da democracia participativa), bem como aquelas que constituem e modelam as práticas associadas aos cânones da democracia deliberativa.

Magrani (2014) conceitua a democracia eletrônica como a possibilidade trazida pela rede de os cidadãos terem contato simultâneo e de dupla via (ou duplo vetor) por todos os meios eletrônicos de comunicação que habilitem ou auxiliem-nos em seus esforços para participar, fiscalizar e controlar governantes/políticos sobre suas ações no poder público. Para o autor, dependendo de qual aspecto democrático esteja sendo promovido, a e-democracia pode empregar diferentes técnicas: a) melhorar a transparência do processo político; b) facilitar o envolvimento direto e a participação dos cidadãos e c) melhorar a

qualidade da formação de opinião por meio da abertura de novos espaços de informação e deliberação.

Gomes (2011), por sua vez, encara a democracia digital como a exploração do potencial da democracia tradicional, através do emprego de dispositivos, aplicativos e ferramentas de tecnologias digitais de comunicação, “a fim de suplementar, reforçar ou corrigir aspectos das práticas políticas e sociais do Estado e dos cidadãos, em benefício do teor democrático da comunidade política” (p. 27).

É preciso ir além de pequenos grupos especialistas convidados. No contexto legislativo nacional, o que se tem de participação digital ainda é muito pequena e pouco representativa, conforme Freitas, Lima e Lima (2015), que mostraram em seu estudo sobre o portal E-Democracia a maior participação por servidores da própria Câmara dos Deputados, seguida de pesquisadores sobre o assunto e entusiastas membros de organizações de mobilização cívica.

Ainda que haja o temor quanto ao risco de se tornar um emaranhado de discussões sem fundamentos, a maior pluralidade de vozes deve ser ouvida na construção de uma norma democrática e justa para todos. Nessa seara, Lévy (2002) acrescenta:

Quando em geral a democracia eletrônica faz pensar em voto eletrônico, defendo aqui a ideia de que o essencial da renovação democrática da cibercultura se deve a um aumento da transparência dos governos (e da vida social em geral), assim como a emergência de novos espaços (virtuais) de deliberação e diálogo político. Nem os jornais, os salões e os cafés do século XIX, nem a abundância midiática e televisiva do fim do século XX haviam permitido semelhante acessibilidade à informação 'política', semelhante abertura do espaço de conversação, semelhante disponibilidade de instrumentos ao serviço do cidadão no sentido de influenciar seus representantes (2002, p.117).

Araújo, Penteado e Santos (2015) arguem, ainda, que o uso da internet pela sociedade civil amplia as possibilidades de participação política, principalmente após o advento da Web 2.0, em razão das facilidades com que as informações circulam e o conhecimento é compartilhando, atuando na formação da opinião pública e potencializando o exercício da pressão nos gestores públicos no

atendimento das demandas da sociedade civil. Os autores constataram, ainda, que a comunicação e a troca de informações deixam de ser unidirecionais (e hierárquicas), verticalizada e se tornam multidirecionais, transitando por diversos sentidos, setores da relação e caminhos, o que faz com que altere não só a forma de fazer política, como também a própria sociedade (ARAÚJO, PENTEADO, SANTOS, 2015).

Maia (2011), levando em conta as redes digitais, assim como seus métodos de organização e de participação política, acrescenta, ainda, que diversos autores concordam que o uso da comunicação digital tem facilitado: a) a sustentação de campanhas permanentes, que visam a transformações no modo de entendimento e tratamento de certos problemas, ao invés da conquista de uma meta política específica (MATTER, 2001; Bohman, 2004; Dahlberg, 2007); b) o crescimento das grandes redes de protesto em escala global, com uma ampla gama de atividades com graus diversos de duração e eficácia (Palczewski, 2001; Guedes, 2002; Deibert, 2000; Langman, 2005); c) a sustentação de *medias* alternativas, *medias* táticas e blogs, os quais oferecem informações que usualmente não estão disponíveis nos *media* massivos tradicionais.

No Brasil, do ponto de vista legislativo, tramita na Câmara dos Deputados os projetos de Lei PL-6928/2002 (que criaria o Estatuto para o Exercício da Democracia Participativa, regulamentando a execução do disposto nos incisos I, II e III do artigo 14 da Constituição Federal) e PL-4805/2009 (o qual acrescentaria o artigo 13-A e alteraria o artigo 14 da Lei n. 9.709, de 18 de novembro de 1998, para permitir subscrição de projetos de lei de iniciativa popular por meio de assinaturas eletrônicas, projeto esse denominado de “Cidadão Digital”), os quais foram posteriormente apensados ao projeto de lei PL-7005/2013 (acrescentaria os parágrafos 3º e 4º na Lei n. 9.709, de 18 de novembro de 1998, para estabelecer a possibilidade de subscrição eletrônica para apresentação de projeto de lei de iniciativa popular (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009, 2014a e 2014b). Do ponto de vista prático, um projeto de lei de iniciativa totalmente digital e popular ainda não é possível, mas não impede que ele aconteça e que uma das Comissões da Câmara dos Deputados ou do Senado Federal, em seus respectivos portais, recebam essas iniciativas e apresentem ao debate parlamentar para, então, ser votados.

Ou seja, a participação popular digital ocorre, ainda que sem embasamento legal, mas com incentivo das duas casas legislativas e do poder executivo, com a edição da Política Nacional de Governança Digital do Governo Federal.

Daí a necessidade de avaliações cautelosas desses novos modelos de plataformas de participação digital, para que se possa realizar um diagnóstico mais apurado sobre essa nova realidade. Nesse contexto, convém mencionar o diagrama estratégico de governança digital do governo federal, desenvolvido na Cartilha de Governança Digital, ressaltando a importância da democracia e da participação digital, como extensões necessárias e naturais da evolução do modelo de governo eletrônico brasileiro (BRASIL, 2016b):

Figura 6 - Diagrama estratégico de governança digital.



Fonte: Brasil (2016b).

Com relação ao histórico sobre a democracia digital e a e-participação, Silva (2016) aduz que foi somente a partir dos anos de 2004 e 2005 que a literatura voltou os olhos com mais afinco sobre o tema, com os tímidos relatórios sobre governo eletrônico no mundo, produzidos pela Organização das Nações Unidas, de modo que o estudo publicado em 2008 foi um novo marco, ao ranquear e consolidar as expressões e-participação, e-cidadania e e-democracia. Entretanto, o autor ressalta a dificuldade encontrada na literatura sobre a distinção dos assuntos, de modo que propôs um quadro distintivo que adaptamos para uso neste trabalho, como se verá a seguir.

Tabela 3 - Quadro distintivo entre e-democracia, e-cidadania e e-participação.

<b>E-Democracia</b>	<b>E-Cidadania</b>	<b>E-Participação</b>
<p>Uso das TIC para intensificar a participação ativa dos cidadãos e dar suporte à colaboração entre os diversos atores, tais como cidadãos, governo e sociedade civil, na elaboração de políticas públicas e na tomada de decisão, transformando demandas em resultados políticos e socioeconômicos legítimos. Alguns autores ainda dividem em três passos principais: a e-informação, a e-participação e a e-cooperação.</p>	<p>Refere-se a um cidadão que aprende e transforma verdadeiros cidadãos de uma comunidade eletrônica e utiliza as possibilidades da internet para se tornar consciente do que a Cidadania Eletrônica implica.</p>	<p>Infere a no uso das TIC para o desenvolvimento de um novo tipo de relação entre o cidadão e o decisor público, em diálogo direto e imediato entre eles.</p>

Fonte: adaptado de Silva (2016, p. 92/93)

É claro que não se pretende aqui defender a ingênua bandeira de que a e-participação seria a resolução do problema do enfraquecimento político da cidadania, no sistema legislativo brasileiro, mesmo porque, se não for considerado o tipo de participação pressuposta e, principalmente, quais efeitos dela serão derivados, ela pode se tornar inútil, inócua e do tipo errado (GOMES, 2011).

Isso porque, como defende o referido autor, sendo a participação, principalmente, uma forma de empoderamento civil, a saúde democrática do Estado deveria, então, ser medida de acordo com o poder relativo que o cidadão tem de fazer prevalecer sua vontade diante das instâncias em que ele seja capaz de participar, no processo de tomada de decisão política no Estado e na sociedade (GOMES, 2011). O autor acrescenta, ainda, que as pessoas precisam de meios para participar tanto quanto precisam de liberdade e de informação que os habilitem a tanto. Ademais, o autor acredita que uma democracia saudável não se trata, necessariamente, daquela em que todos participem massivamente, em multiplicidade de meios, mas aquela em que todos os concernidos pelas decisões que afetam



a comunidade política possam se tornar participantes, se e quando quiseram, e, ainda, no que queiram. Ou seja, não basta haver participação massiva e tampouco meios e oportunidades de participação, como também “que tudo seja moderado pela posse da informação necessária para uma participação de qualidade, relevante e efetiva e, *last but not least*, pela liberdade de participar” (GOMES, 2011, p. 37/38).

A popularização de comunidades online que permitam a criação e a gestão de conteúdo colaborativo digital, destinado ao engajamento político e democrático, deu-se, inicialmente, por grupos ativistas e pela sociedade civil, cuja participação cresce cada vez mais e suas plataformas se alastram diariamente. Essas ferramentas permitem que pessoas que nunca tenham tido contato com o poder dado aos que detêm cargos políticos, por exemplo, opinem sobre assuntos que elas antes deixariam que seus representantes decidissem, no tradicional modelo de democracia indireta.

Nesse sentido, Freire (2009) entende que o fortalecimento do sentimento de pertencimento a uma comunidade global, a junção de pessoas por seus interesses comuns, independentemente de sua nacionalidade, classe social ou profissão, têm sido o fenômeno mais inovador e emancipatório propiciado pelas novas tecnologias, de modo que essas comunidades digitais constituem o fundamento social e a chave da ciberdemocracia, porque, segundo ela e sob a ótica de Lévy (2002), seu desenvolvimento fez advir uma nova forma de socializar.

Rheingold (2007) criou o termo *smart mob* (manifestações inteligentes, em tradução livre), ao definir como um conjunto de práticas contemporâneas de agregação social usando as TIC, sendo estas as ferramentas ideais para propostas humanitárias e democráticas nas práticas da sociedade civil por organizações não-governamentais. Estas práticas podem ter finalidades artísticas, ou ter um objetivo mais engajado, de cunho político-ativista. Para ele, smart mobs (em tradução livre, mobilizações inteligentes) englobariam pessoas capazes de agir em consenso, mesmo estando separados geograficamente, cooperando, assim, de um modo que antes não seria possível. As *smart mobs* têm cada vez ganhado mais força em várias causas diferentes, mas o importante a se compreender aqui é o fato de este tipo de rede ser cada vez mais utilizado para se criar um conjunto de pessoas que acreditam na mesma causa, dando assim mais força e principalmente foco de sua manifestação e participação social.

Nesse contexto, movimentos sociais digitais organizados ganham peso com suas petições online em plataformas digitais que permitem que pessoas comuns tomem conhecimento de projetos de leis, opinem se são

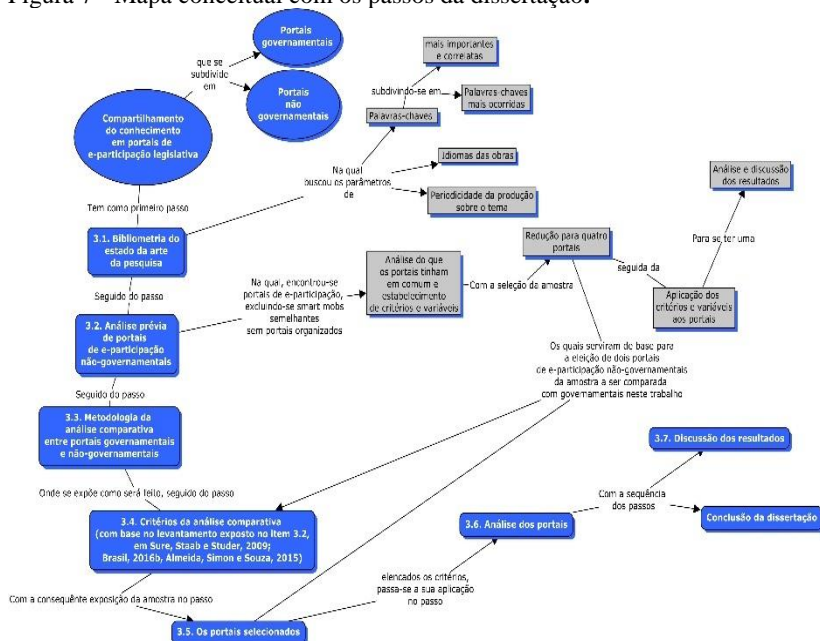
positivos ou negativos, algumas vezes justificando seus votos e, como mola mestra das ferramentas, compartilhem em suas redes sociais virtuais com seus contatos, tais como no Facebook, LinkedIn, Youtube, Twitter, *Pinterest*, entre outros.

### 3 O COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO EM PORTAIS DE E-PARTICIPAÇÃO LEGISLATIVA

Nesta seção, a análise quantitativa e qualitativa da pesquisa será realizada, iniciando com uma bibliometria do estado da arte da pesquisa realizado, a apresentação dos portais analisados, a metodologia da análise qualitativa, os critérios de análise comparativa, a análise individual dos portais, bem como a análise e discussão dos resultados.

Para ilustrar, apresenta-se a seguir, um mapa de como se deu a pesquisa, expondo cada passo.

Figura 7 - Mapa conceitual com os passos da dissertação.



Fonte: autoria própria (2017).

#### 3.1 BIBLIOMETRIA DO ESTADO DA ARTE DA PESQUISA

Nesta etapa da pesquisa, o método utilizado é o ProKnow-C (Knowledge Development Process – Constructivist), o qual foi adaptado e simplificado em um Canvas por Medeiros et al (2015) para bibliometria, mas será utilizado somente o seu *checklist* neste trabalho. Segundo os autores, esse método foi desenvolvido pelo LabMCDA, na Universidade

Federal de Santa Catarina, atualmente em estágio de registro de patente (ENSSLIN et al, 2010a e 2010b), com o fim de selecionar e evidenciar artigos, autores e periódicos pertinentes à pesquisa, para construir, dessarte, o constructo teórico de trabalhos mais relevantes para a pesquisa almejada (LACERDA, ENSSLIN e ENSSLIN, 2012).

Entende-se por bibliometria, a análise quantitativa de determinado conjunto de informações produzidas por outros pesquisadores. Em melhores palavras, Tague-Sutcliffe (1992), ao seu tempo, definiu como o estudo dos aspectos de quantidade e de uso de informações registradas, baseando-se em padrões e modelos matemáticos, a fim de medir os processos observados, utilizando seus resultados para elaborar previsões e apoiar tomada de decisões.

Para tanto, realizou-se a busca sistemática da literatura, no dia 13 de janeiro de 2016, nas bases de dados *Scopus*, *Web of Science* e Periódicos Capes, com o objetivo de observar com que frequência o objeto de estudo do presente trabalho vinha sendo estudado.

Nos diversos arranjos tentados com as palavras-chaves mencionadas no início desta pesquisa, somente o uso de *smart mobs*, com aspas, pesquisando desde o início até 2016, conseguiu condensar todos os arranjos com as palavras experimentados com o primeiro. Considerando que o foco da pesquisa não era do ponto de vista sociológico sobre a análise dos efeitos das *smart mobs* como um todo, mas sim a observância do uso das ferramentas de TIC voltadas para aquelas (para então se chegar aos estudos de portais de e-participação), com foco na promoção da democracia eletrônica, selecionou-se as três palavras-chaves mais importantes que foram encontradas durante a pesquisa (*brazilian public administration*, *citizens media* e *change in the political process*).

Foram, ainda, definidas por associação as palavras-chaves de busca relacionadas às três encontradas: “Marco Civil” para *brazilian public administration*, “GetUp” para *citizens media* e “*electronic government*” AND “*e-democracy*” para *change government and e-democracy* e, com elas, foi iniciada a busca nos títulos de artigos, no resumo e nas palavras-chave de publicações. A escolha de tais palavras-chave se deu em razão dos seguintes motivos: a) o marco regulatório da internet no Brasil (MARCO CIVIL, 2012) constantemente tem sido analisado pela literatura como uma plataforma de participação digital de governo eletrônico e pode ser considerado como derivação da palavra-chave encontrada “*Brazilian Public Administration*”; b) a plataforma australiana GetUp! é um modelo de participação extra representativa digital que é referência no contexto de plataformas *smart mobs* (RODAN; BALNAVES, 2009) e, em razão disso, esse fenômeno tem sido melhor

analisado com base nela e c) embora genérico “electronic government AND e-democracy” tem relação com o assunto e mostrou resultados importantes referentes ao tema, após a colocação das palavras-chaves mais relevantes encontradas pelas bases de dados na filtragem. Como critério de exclusão das palavras-chaves, retirou-se dessa relação qualquer palavra que em nada tivesse proximidade com a revisão da literatura feita nos capítulos 2.5 e 2.6.

Foi estabelecido *checklist* gerado da adaptação do método ProKnow-C por Medeiros et al (2015) e adequado ao presente trabalho, que melhor descreve cada etapa realizada na presente pesquisa:

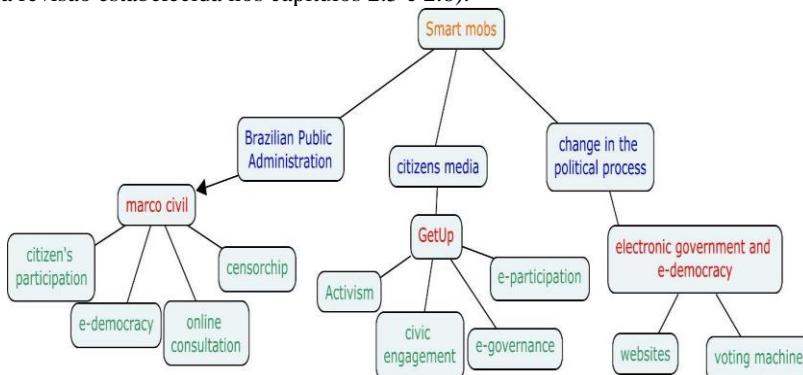
Tabela 4 - Checklist de revisão sistemática e análise bibliométrica.

<b>Etapas</b>	<b>Sub-Etapas</b>	<b>Descrição</b>
Revisão sistemática	1) Objetivo	Observar o estado da arte da literatura sobre uso das ferramentas de TIC voltadas para smart mobs (para então se chegar aos estudos de portais de e-participação), em artigos científicos, nos últimos 10 anos
	2) Descritor de busca	<i>“smart mobs”, Brazilian Public Administration, Citizen media, change in the political process, “Marco Civil”, “GetUp”, “electronic government AND e-democracy”</i>
	3) Bases de dados	Scopus, Web of Science e Capes Periódicos
	4) Realização da busca utilizando os descritores	Busca na base de definida na etapa anterior
	5) Filtragem da busca por critérios pré-selecionados	Aplicação de filtros nas buscas feitas na etapa 4: a) apenas publicações entre 2006 e 2016; b) apenas artigos científicos

	6) Uso do EndNote ou Zotero	Download da amostra de artigos no formato .RIS e importação para um software de análise bibliográfica. Seleção dos artigos por: a) título; b) ano; c) periódico.
	7) Sistematização da bibliografia	Relação em uma planilha com todos os artigos selecionados após a etapa 6
Análise Bibliométrica	8) Exposição de indicadores em uma planilha no Excel	Seleção dos indicadores mais pertinentes para esta pesquisa: a) ano; b) idioma; c) palavras-chaves mais importantes e correlatas d) palavras-chaves mais ocorridas.
	9) Ranking de palavras-chaves	Criação de um texto com todas as palavras-chaves encontradas e utilização da ferramenta de contagem de frequência de palavras WriteWords.
	10) Criação de gráficos	Criação de gráficos (histogramas, de pizza, diagramas, etc.) para expressar os dados bibliométricos dos artigos, com base nos indicadores estabelecidos na etapa 8
Resultado final	11) Relatório	Apresentação textual, integrando os dados da planilha (etapa 7) com os gráficos bibliométricos (etapas 9 e 10), com análises e interpretação dos resultados

Fonte: adaptado de Medeiros et al (2015).

Figura 8 - palavras-chaves mais importantes encontradas e correlatas, estabelecidas durante a pesquisa (excluindo-se as que não tivessem relação com a revisão estabelecida nos capítulos 2.5 e 2.6).



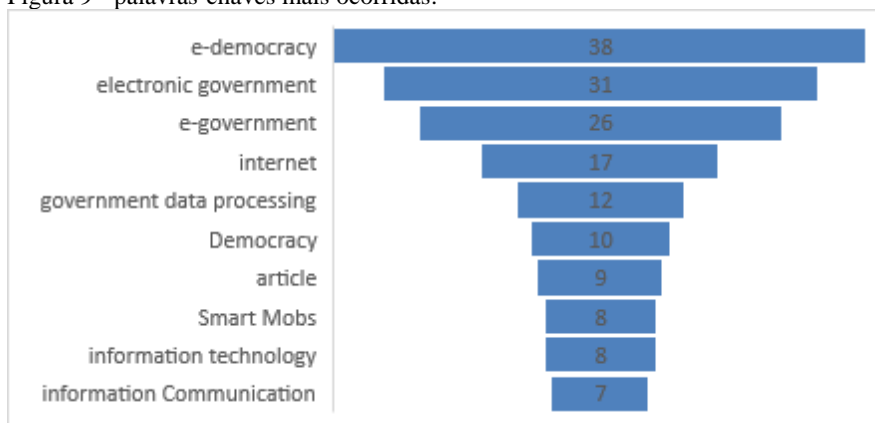
Fonte: autoria própria (2017).

Com isso, encontrou-se 133 documentos. Destes, foram, ainda, retirados os que, pela leitura do título, resumo e palavras-chaves, não condiziam com o assunto e o contexto em estudo (*smart mobs* voltadas para a fiscalização do governo eletrônico e o peticionamento virtual), reduzindo-se a amostra para 124 documentos.

A análise se deu com base na lista de documentos encontrados nas três bases de dados, usando os parâmetros de ano (para verificar a frequência com que o tema é abordado), o idioma e as palavras-chaves mais encontradas (para observar o contexto a ser encontrado na pesquisa e até mesmo as sugestões de focos para outras pesquisas).

Com relação à análise das palavras-chaves mais encontradas, a partir da busca com os arranjos acima mencionados, relacionou-se a totalidade de 2.652 palavras-chaves, dentre as estabelecidas pelos autores e indexadas pelas bases de dados utilizadas. Desse modo, chegou-se ao seguinte ranking: a) *E-democracy* (38 ocorrências); b) *electronic government* (31 ocorrências); c) *e-government* (26 ocorrências); d) *internet* (17 ocorrências); e) *government data processing* (12 ocorrências); f) *democracy* (10 ocorrências); g) *article* (9 ocorrências); h) *smart mobs* (8 ocorrências); i) *information technology* (8 ocorrências); j) *information communication* (7 ocorrências), como se pode ver no gráfico a seguir:

Figura 9 - palavras-chaves mais ocorridas.



Fonte: autoria própria (2017).

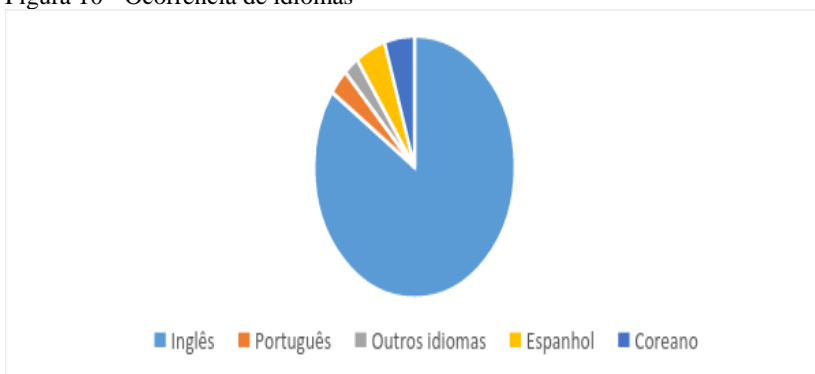
É possível notar que as primeiras três palavras-chaves mais encontradas têm relação direta com o contexto da pesquisa. Por outro lado, algumas se mostram genéricas, dificultando uma possível ampliação do horizonte científico, como as palavras “internet”, “government data processing”, “article”, “information tecnologia” e “information communication”, as quais podem aparecer em qualquer pesquisa. No cotrataponto, as palavras-chaves estabelecidas neste artigo apareceram em frequência menor, como “smart mobs” (8 ocorrências), “network” (3 ocorrências) e inteligência colaborativa (“collaborative intelligence”) sequer apareceu.

Ademais, algumas palavras capazes de garantir melhores resultados ao problema aqui discutido ocorreram em frequência menor, tal como “citizen participation”, com quatro ocorrências e suas variantes (“online citizen participation”, “citizen’s participation”, “citizens participation mechanisms” e “e-citizen”) apareceram em ocorrências únicas.

No que se refere aos idiomas, como segundo parâmetro do levantamento bibliométrico, observou-se a predominância da língua inglesa, com cento e cinco documentos, seguida pelos idiomas espanhol e coreano (ambos com seis artigos), bem como pela língua portuguesa (com quatro trabalhos) e três documentos de outros idiomas (francês, catalão e húngaro, com um trabalho cada), como se pode observar na tabela a seguir:



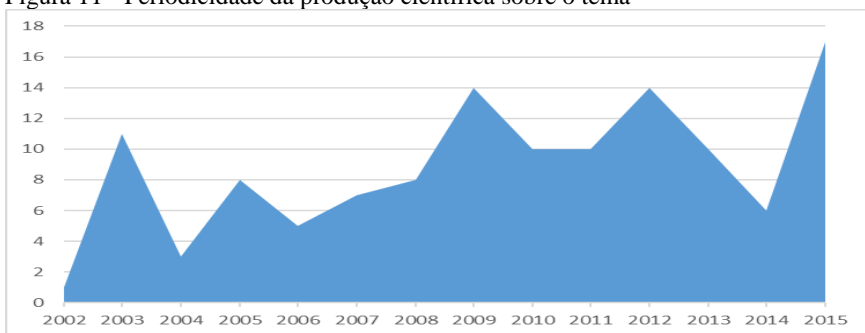
Figura 10 - Ocorrência de idiomas



Fonte: autoria própria (2017).

Tocante à observância periódica, analisou-se ainda a frequência de trabalhos publicados nos últimos quinze anos, devido ao fato de falar-se em governo eletrônico e democracia eletrônica desde o início dos anos 2000. Pela análise dos dados encontrados, percebeu-se que o estudo do tema tem aumentado o interesse progressivamente nos últimos cinco anos, como se pode ver no gráfico a seguir.

Figura 11 - Periodicidade da produção científica sobre o tema



Fonte: autoria própria (2016).

### 3.2 ANÁLISE PRÉVIA DE PORTAIS DE E-PARTICIPAÇÃO NÃO-GOVERNAMENTAIS

Para chegar às plataformas, utilizou-se como base o artigo “*Democracy in the digital communication environment: a typology proposal of political monitoring processes*”, de Feenstra e Casero-Ripollés (2014), que, embora não tenha aparecido no levantamento bibliométrico, serviu como norte para classificar em modelos conceituais de monitoramento, tais como o monitoramento governamental (em que o próprio governo controla suas ações) e analisa os modelos compartilhados (como as parcerias público-privadas) e os modelos de monitoramento pelo sociedade civil (através de organizações não-governamentais, por exemplo), mostrando como a internet influenciou nesses processos, com o surgimento do que os autores chamam de movimentos extra representativos; ou seja, monitoramentos que não os feitos pelo próprio governo.

Além desse trabalho, foi também utilizada como referência a obra “*Redes de indignação e de esperança: movimentos sociais na era da internet*”, de Manuel Castells (2013), que examina os movimentos sociais recentes, organizados pela internet e organiza as principais *smart mobs* ocorridas, durante o período de 2009 até 2013. Realizou-se um quadro sistemático para mostrar esta etapa da pesquisa, elaborado com o auxílio da ferramenta de engenharia do conhecimento Cmap Tools:

Figura 12 - quadro sistemático dos portais de e-participação legislativa e *smart mobs* semelhantes, elencadas por Castells (2013) e Casero-Ripollés (2014).



Fonte: autoria própria (2016).

Assim, selecionou-se onze movimentos de maior popularidade acerca das *smart mobs*, quais sejam: #YoSoy132, 38 Degrees, Avaaz, Change, GetUp! Indymedia, Moveon, Movimiento 15-M (também chamado de Indignados), Occupy Wall Street, Revolução das Painelas (na Islândia) e Primavera Árabe (embora Manuel Castells tenha tratado de

cada um deles, optamos por aglutinar o movimento como ele ficou popularmente conhecido e como o próprio autor utilizou tal nomenclatura).

Com isso, analisou-se e se restringiu para aquelas que se tratam de organizações sem fins lucrativos, que possuem plataformas digitais de peticionamento disponível e que levam as petições de maior participação ao Parlamento ou à Câmara dos Deputados do país a que se refere a petição, funcionando como um meio de garantir a participação extra representativa digital dos cidadãos perante o seu governo.

Após esse levantamento, realizou-se uma análise do que essas plataformas teriam em comum. Como a análise de todas se tornaria inviável para o prazo estipulado desta pesquisa, optou-se por elencar quatro que mais se destacavam, no Brasil e no mundo e que mais se pareciam: 38 Degrees, Avaaz, Change e GetUp!. Após isso, analisou-se cada uma delas, em seus respectivos sites e viu-se o que elas tinham em comum que poderiam ser o fator de sucesso de sua rede.

Restringiu-se para a análise de quatro plataformas destinadas à discussão de projetos de lei e engajamento político de maior número de participantes no mundo. Deste modo, em uma análise qualitativa, estabeleceu-se indicadores para o modelo conceitual com base nos resultados obtidos: a) Ingresso; b) plataforma; c) membros; d) participações; f) publicidade. A seguir, estabeleceram-se as respectivas variáveis, como se pode ver no gráfico a seguir.

Tabela 5 - Indicadores de análise qualitativa das plataformas.

Indicadores	Variáveis	38 Degrees		Change		GetUp!		Avaaz	
		Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
01   Ingresso									
	Celular/Telefone	■	□	□	□	■	□	■	■
	E-mail	■	□	■	□	■	□	■	□
	Endereço, cidade, CEP	■	□	■	■	■	□	■	□
	País	■	□	■	■	■	□	■	□
	Prenome, sobrenome	■	□	■	■	■	□	■	□
02   Plataforma	Cadastro Rede Social Virtual	□	■	□	□	■	■	□	■
	Acesso Gratuito	■	□	■	□	■	□	■	□
	Mais de um idioma	□	■	■	□	■	■	■	□
	Resultados(feedback)	■	□	■	□	■	□	■	□
03   Membros									
	Até um milhão	□	□	□	□	■	□	□	□
	10 a 20 milhões	■	□	□	□	□	□	□	□
	21 a 45 milhões	□	□	□	□	□	□	■	□
	70 milhões	□	□	■	□	□	□	□	□
04   Participações									
	Cadastro Rede Social Virtual	□	■	□	■	□	■	□	■
	Celular/Telefone	■	□	■	■	■	□	■	□
	E-mail	■	□	■	■	■	□	■	□
	Endereço, cidade, CEP	■	□	■	■	■	□	■	□
	Prenome, sobrenome	■	□	■	■	■	□	■	□
	Apenas clicar em assinar	□	□	■	□	■	■	■	■
05   Publicidade									
	E-mail	■	□	■	□	■	□	■	□
	Redes sociais virtuais	■	□	■	■	■	□	■	□
	Outros	□	■	□	■	□	■	□	■

Fonte: adaptado de Almeida, Simon e Souza (2015).

Com relação ao indicador “ingresso”, percebeu-se a tendência dessas plataformas em solicitar cadastro de seus usuários de maneira simplificada, mas não anônima, haja vista que todos requerem variáveis como nome completo e e-mail, a maioria exige o endereço completo do cidadão (38 *Degrees*, *GetUp* e *Avaaz*), buscando um maior comprometimento do usuário e maior confiabilidade (diante do cadastro em muito se assemelhar com o de um comércio eletrônico, por exemplo). Somente a plataforma *Change* autoriza o cadastro utilizando o *login* de outra rede social virtual.

No que toca ao indicador “plataforma”, todos são de acesso gratuito, lembrando que eles são, ao mesmo tempo, serviço público e abaixo-assinado popular. Metade deles oferece o serviço da plataforma em mais de um idioma e país (*Change* e *Avaaz*), o que possibilita a pressão internacional em projetos de lei nacionais. Como relação à divulgação dos resultados obtidos pelas organizações após o encerramento do prazo de cada petição online (*feedback*), observou-se que todas divulgam, de forma sintética e clara, garantindo aos usuários o sentimento de representatividade, no momento em que seus interesses são levados aos tomadores de decisões com menos intermediários.

No que concerne ao indicador “membros”, percebe-se que a expansão dessas plataformas na internet principalmente em inglês, mas

tende a se expandir no mundo e conquistar mais adeptos, à medida em que atualiza seu site de acordo com o idioma do país, fato esse que pode ser observado pelo número de membros daqueles que são multilíngues, Avaaz (organização sem fins lucrativos) e Change (organização de iniciativa privada), organizações essas com 42 e 70 milhões, respectivamente. Outrossim, embora as plataformas 38 Degrees e GetUp! tenham menos usuários, percebe-se o seu sucesso em participação digital no momento em que ambas são totalmente voltadas para seus países de origem (Inglaterra e Austrália, respectivamente).

É claro que o estabelecimento deste indicador de quantidade de usuários se deu em razão da dificuldade de analisar o nível de usabilidade e de acessibilidade do design da página, por exemplo (uma análise com base em ferramentas como a governamental ASES e outras diretrizes seria conteúdo o suficiente para um artigo inteiro, como em Mezzaroba et al, 2016, por exemplo).

Tocante ao indicador “participações”, ou seja, no momento da assinatura de petições pelos usuários, percebe-se que a simplicidade neste momento é também o fator que atrai mais usuários. Isso porque as duas plataformas de maior quantidade de membros (42 e 70 milhões), são também as que exigem somente uma variável, ou seja, *Change* exige somente um clique para assinar uma petição, ao passo que *Avaaz* exige somente o e-mail do usuário. A plataforma *GetUp* se mostrou a mais completa no momento de exigir dados dos cidadãos, solicitando quatro variáveis (celular, e-mail, endereço e nome completos), seguida de 38 *Degrees*, com três variáveis (e-mail, endereço e nome completo).

No que se refere ao indicador “publicidade”, seja por lembretes de novas petições por e-mail e anúncios no *Facebook*, *Twitter* ou *Youtube*, essas organizações não-governamentais priorizam a publicidade nessas redes sociais virtuais, por se tratarem de mídias cuja divulgação atinge um maior número de usuários na internet, por um custo menor em relação aos meios tradicionais de comunicação de massas. Essa forma de *marketing* digital garante uma maior fidelidade dos usuários, que tendem a retornar e participar mais vezes, sendo essa, uma ferramenta que deve também ser levada em consideração na gestão de plataformas de participação digital pelo governo eletrônico.

Da observação dos resultados trazidos pelos indicadores utilizados na pesquisa qualitativa deste trabalho, convém mencionar que fatores como uma página com design simplificado, com perguntas objetivas, do tipo “sim/não”, “Você concorda com este projeto de lei?”, “assine conectando na sua conta do *Facebook*” e “compartilhe o seu voto”, tornam as ferramentas não-governamentais muito mais atraentes do que a

análise aprofundada de artigo por artigo de determinada lei, com formulário semiestruturado detalhado, como Freitas, Lima e Lima (2015) mostraram, na análise da ferramenta de participação digital em governo eletrônico, no portal e-Democracia, da Câmara dos Deputados.

Aliado a isso, os referidos autores perceberam, durante entrevista com usuários mais ativos, que a ferramenta é tão pouco conhecida pela população brasileira que 43% dos entrevistados eram servidores públicos, sendo 37% do setor estatal, 10% da área acadêmica, 31% do setor privado e somente 16% da sociedade civil organizada (FREITAS, LIMA e LIMA, 2015). Isso está intimamente ligado à questão da inclusão digital, devido à facilidade do acesso à informação por esta camada social, bem como o alto nível de escolaridade.

Isso afeta diretamente na penetrabilidade dessas ferramentas eletrônicas de participação digital e é aí que as propostas por organizações não-governamentais se destacam, eis que divulgam em meios que chegam a uma camada maior de cidadãos usuários digitais, através da promoção de suas petições em publicações patrocinadas no Facebook, por exemplo, o qual alcança oito em cada dez dos 107,7 milhões de internautas brasileiros (REDAÇÃO..., 2016).

Além disso, o grau de responsividade dessas ferramentas, como visto, garante um *feedback* positivo aos usuários, que veem que seu tempo investido na ferramenta não foi em vão.

Nesse contexto, a bibliometria realizada teve o objetivo de mostrar de que maneira o assunto vem sendo abordado, o que mostrou um interesse progressivo ao longo dos anos. Por outro lado, da análise das palavras-chaves encontradas, observou-se pouca expansão do contexto e nenhuma pesquisa qualitativa foi encontrada que comparasse as ferramentas não-governamentais com as de e-gov, confirmando, assim, a relevância deste trabalho.

Vale lembrar, ainda, que o design simplificado garante também o acesso em qualquer dispositivo, o que se revela fundamental pelo fato de o acesso à internet pelo celular ter ultrapassado o uso do computador nos últimos dois anos (ESTADÃO CONTEÚDO, 2016).

### 3.3 METODOLOGIA DA ANÁLISE QUALITATIVA DOS PORTAIS DE E-PARTICIPAÇÃO LEGISLATIVOS

Na presente seção, uma análise qualitativa de quatro portais (dois governamentais, um de uma organização sem fins lucrativos e uma da iniciativa privada) se deu entre os dias 26 de dezembro de 2016 e 5 de janeiro de 2017.

Com relação à amostra, buscou-se estabelecer um referencial heterogêneo de modelos de portais de e-participação legislativa de abrangência federal, partindo da hipótese de ser possível a análise comparada entre eles, desde que com base em um *checklist* de critérios de governança digital pré-estabelecidos (BRASIL, 2016b) e modelados de acordo com as etapas do processo de conhecimento (SURE, STAAB e STUDER, 2009). A seleção dos portais de e-participação não-governamentais, com base nos estudos anteriormente realizados sobre portais não-governamentais de *smart mobs*, *advocacy* e participação legislativa digital (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON, SOUZA, 2015).

A escolha do portal E-Democracia, da Câmara dos Deputados, como um dos modelos de e-participação legislativa federal se deu em razão de ser o modelo governamental de abrangência nacional mais antigo, com diversos estudos (SOUZA, 2012; FARIA, REHBEIN, 2015; FARIA, 2015; FREITAS, LIMA e LIMA, 2015) sobre ele e por se tratar de um portal governamental mais dinâmico (que inclusive usa modelos não-governamentais como parâmetro) e que recebe mais participações populares, do ponto de vista de governo eletrônico.

Já a opção do portal E-Cidadania, do Senado Federal, por sua vez, foi escolhido em razão de ser um modelo mais recente de e-participação e que tem semelhanças e particularidades que por vezes aproximam ou o diferem do portal E-Democracia. Não foram encontrados estudos sobre ele na revisão sistemática da literatura e, em razão disso, pode servir como paradigma de modelo de e-participação legislativo federal, ao invés de escolher o modelo de e-participação Participa.br, por exemplo, que advém do Poder Executivo e foca no aprimoramento da relação cidadão-governo na discussão de políticas públicas.

No que concerne ao portal VotenaWeb, a escolha se deu após a análise qualitativa de portais de e-participação não-governamentais (ALMEIDA, 2015 e ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015), de onde se observou ser ele o modelo de e-participação legislativa de iniciativa privada brasileiro de maior destaque no que se propõe dentre os demais.

O portal Avaaz foi escolhido como modelo de e-participação digital de uma entidade sem fins lucrativos, em razão de ser o segundo maior portal de engajamento e empoderamento observado, com mais de quarenta milhões de participantes ao redor do mundo e atuar no Brasil. A preferência por ele, em relação ao portal Change (com mais de cento e oitenta milhões de participantes) se deu pelo fato de o último ser uma entidade privada, diferente da Avaaz.

Após a definição da amostra, com base na hipótese, partiu-se para a definição de um *checklist* de critérios de análise a serem observados nos portais, com o objetivo de aprimorar a relação entre cidadão e governo, que será melhor detalhado no item 3.4.

Após o *checklist*, passou-se à análise dos portais propriamente dita, ocorrida nos dias já mencionados. Finalizada a coleta de dados, passou-se a análise e discussão dos resultados.

### 3.4 CRITÉRIOS DA ANÁLISE COMPARATIVA

Para analisar como se dá o compartilhamento do conhecimento, subdividiu em suas quatro etapas (Criação, captura, recuperação e acesso e uso ou combinação de conhecimentos tácito e explícito produzido na plataforma, conforme Sure, Staab e Studer, 2009).

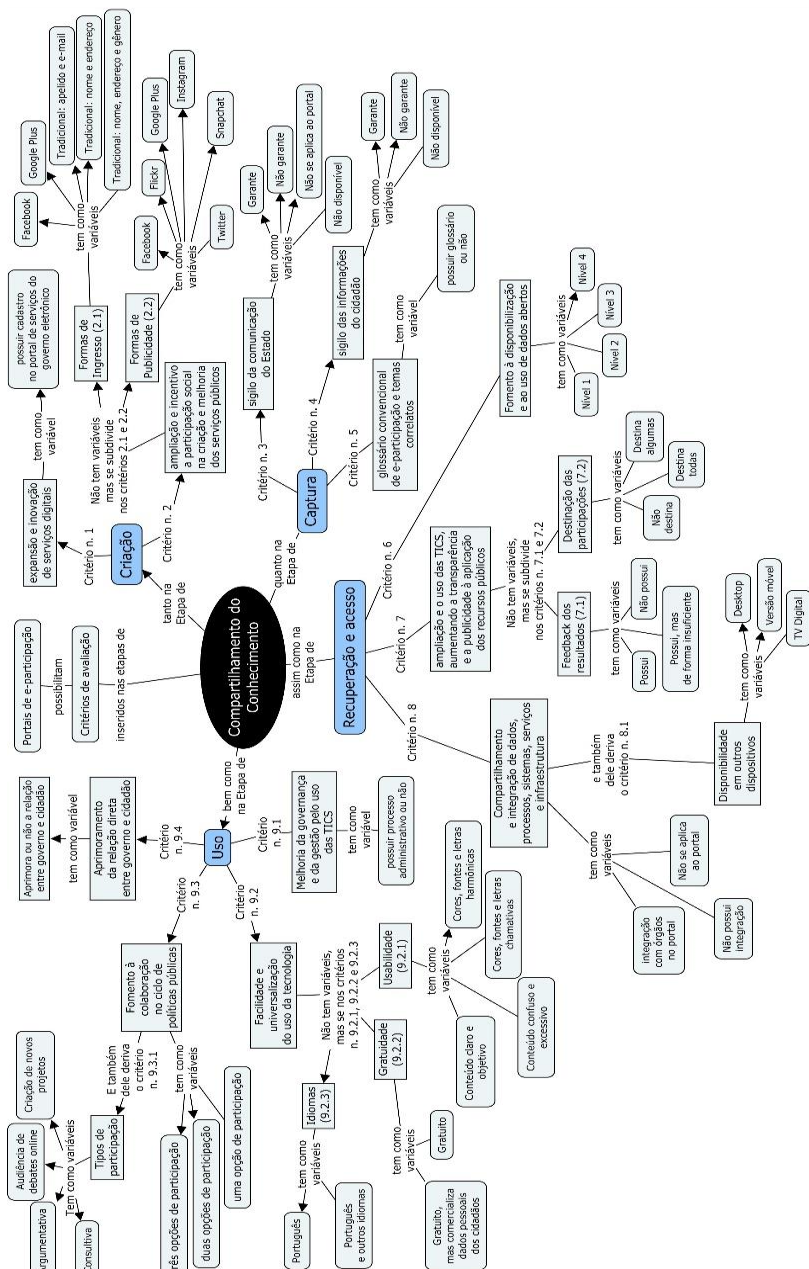
A seguir, utilizou-se o diagrama de governança digital já mencionado (Brasil, 2016b) como referência, usando seus respectivos objetivos estratégicos como critérios de análise, adaptando-os ao processo de compartilhamento de conhecimento em e-participação.

Uma vez estabelecidos esses critérios, buscou-se agregar a eles alguns dos critérios utilizados na análise de modelos de e-participação não governamentais.

Com isso, estabeleceu um modelo conceitual, que pode ser observado na Figura 12.

Figura 13 - Modelo critérios através das etapas de compartilhamento do conhecimento (SURE, STAAB e STUDER, 2009) e com base nos critérios estratégicos de participação da Cartilha de Governança Digital (adaptado de BRASIL, 2016b).





Fonte do modelo conceitual: autoria própria (2017).

Nos tópicos a seguir, os critérios serão explicados, com base no referencial já mencionado acima.

### 3.4.1 Etapa de criação do conhecimento: critério de expansão e inovação da prestação de serviços digitais

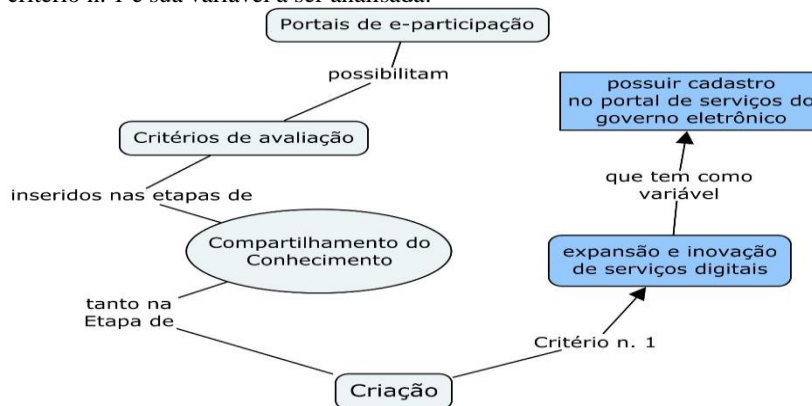
Esse critério foi escolhido, em razão de que, para se analisar a participação digital como serviço público que é, é preciso analisar sob os três pilares da Política nacional de Governança digital, ou seja: acesso à informação, prestação de serviços e participação social propriamente dita (BRASIL, 2016b).

Inserido no pilar de prestação de serviços, o objetivo desse critério é observar se o modelo de participação legislativa analisado expandiu e inovou a oferta de serviços públicos disponibilizados por meios digitais (e-serviços), atendendo, dessarte, às necessidades da sociedade (BRASIL, 2016b) e tomando como base os serviços cadastrados no portal de serviços (<www.servicos.gov.br>).

Considerando que os indicadores da referida cartilha foram desenvolvidos para serem aplicados em todos os portais de governo eletrônico brasileiro, é necessário adaptá-lo ao presente caso, observando se os serviços e os tipos de e-participação oferecidos constam no portal de serviços.

Para elucidar, será exposto o modelo conceitual dividido por etapas e critérios, como se pode ver a seguir.

Figura 14 - parte inicial do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo o critério n. 1 e sua variável a ser analisada.



Fonte: autoria própria (2017).

### **3.4.2 Etapa de criação do conhecimento: critério de ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos**

Segundo a política supramencionada, esse critério tem como objetivo incentivar a participação ativa da sociedade, tanto na criação quanto na melhoria de serviços públicos acessíveis (e aqui, a participação digital na tomada de decisões se inclui), considerando a heterogeneidade e as necessidades de cada região do país, por meio da interação direta entre governo e administrandos (BRASIL, 2016b).

Considerando a fórmula de cálculo (quantidade de órgãos que utilizaram ambiente virtual de participação social para discutir criação e melhoria dos serviços públicos dividido pela quantidade de órgãos multiplicado por 100), optou-se por adaptar esse critério, subdividindo-o em outros dois: a) formas de ingresso e b) formas de publicidade, como se verá nos itens a seguir

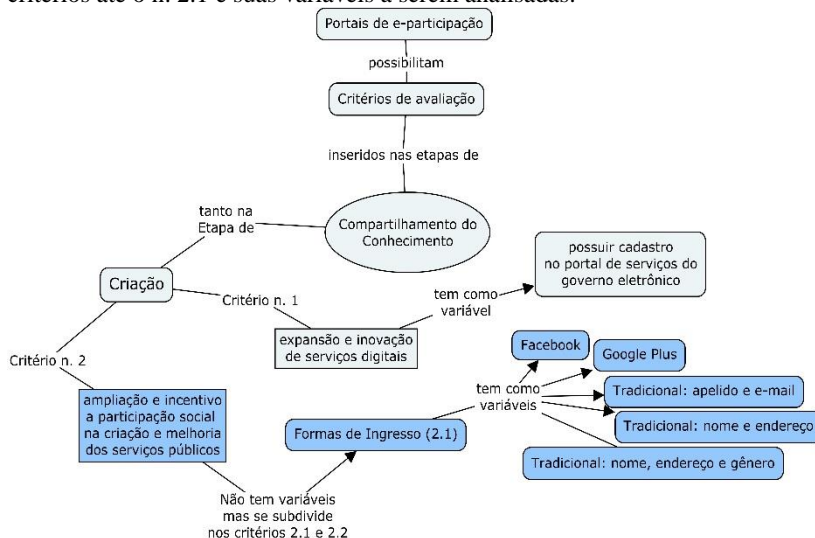
#### *3.4.2.1 Critério de formas de ingresso*

Como critério que influencia na ampliação e no incentivo à participação, as formas de ingresso disponíveis em um portal de e-participação legislativa influenciam no quão atrativo pode ser o portal e quão interessado estará o cidadão em se cadastrar para participar dos projetos disponíveis.

Quanto mais complexa a forma de ingresso, exigindo um leque maior de dados pessoais, menos interesse despertará e menos motivado estará cidadão a participar (ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015).

Esse critério foi adaptado para o presente modelo, com base em estudos anteriores (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015) e na análise prévia de modelos de e-participação não-governamentais já analisados anteriormente. Para elucidar, será exposto o modelo conceitual dividido por etapas e critérios, como se pode ver a seguir.

Figura 15 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo os critérios até o n. 2.1 e suas variáveis a serem analisadas.



Fonte: autoria própria (2017).

### 3.4.2.2 Critério de formas de publicidade

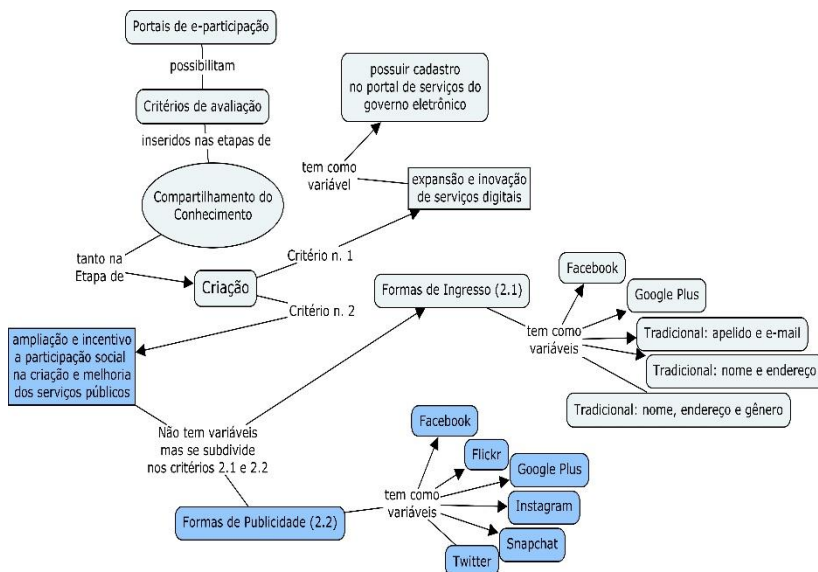
Outro critério que também influencia na ampliação e no incentivo à participação, as formas de publicidade disponíveis em um portal de e-participação legislativa, inferindo sobre o alcance aos cidadãos brasileiros com acesso a internet.

Quanto mais formas de publicidade, seja da ferramenta, seja de opções de compartilhamento em outras redes pelos cidadãos, maior será o alcance do portal.

Assim como no item anterior, esse critério também foi adaptado para o presente modelo, com base em estudos anteriores (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015) e na análise prévia de modelos de e-participação não-governamentais já analisados anteriormente.

Para elucidar, será exposto o modelo conceitual dividido por etapas e critérios, como se pode ver a seguir.

Figura 16 – Seccional do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo os critérios até o n. 2.2 e as respectivas variáveis.



Fonte: autoria própria (2017).

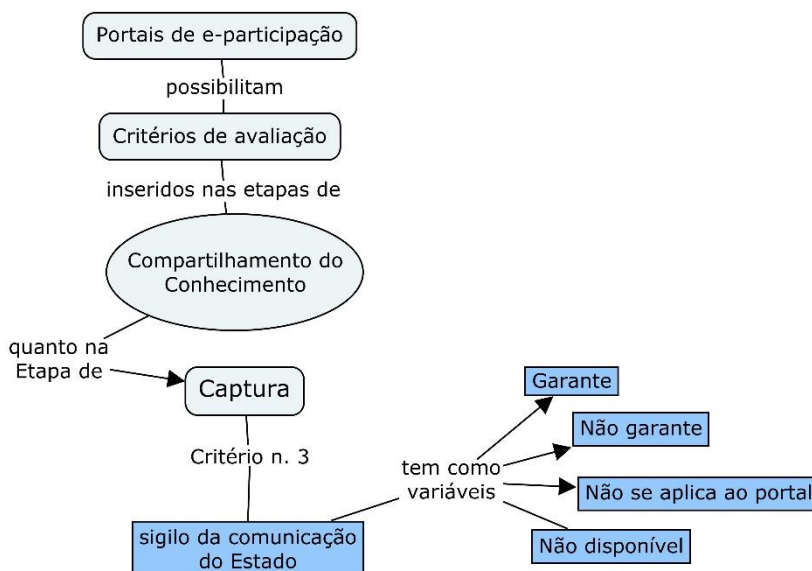
### 3.4.3 Etapa de captura do conhecimento: critério de garantia da informação e comunicação do Estado

Outro critério também advindo da Política Nacional de Governança Digital, preferiu-se dividir o critério “garantir a segurança da informação e comunicação do Estado e o sigilo de informações do cidadão” nos itens 3.4.3 e 3.4.4, por se tratar de sigilo de dados de polos diferentes, embora em ambos casos será feita a análise dos termos do uso do portal.

Por esse critério, objetiva-se garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos ativos de informação armazenados pelo Estado (BRASIL, 2016b).

O critério tinha como fórmula de cálculo a quantidade de órgãos com itens implementados dividido pelo total de órgãos multiplicado por 100. Em razão das particularidades dos portais, a análise dos dois critérios será adaptada como a análise dos termos de uso e da política de privacidade (se houver), com atenção para a clareza sobre os termos de garantia de sigilo de dados do Estado.

Figura 17 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo o critério n. 3 e suas variáveis a serem analisadas.



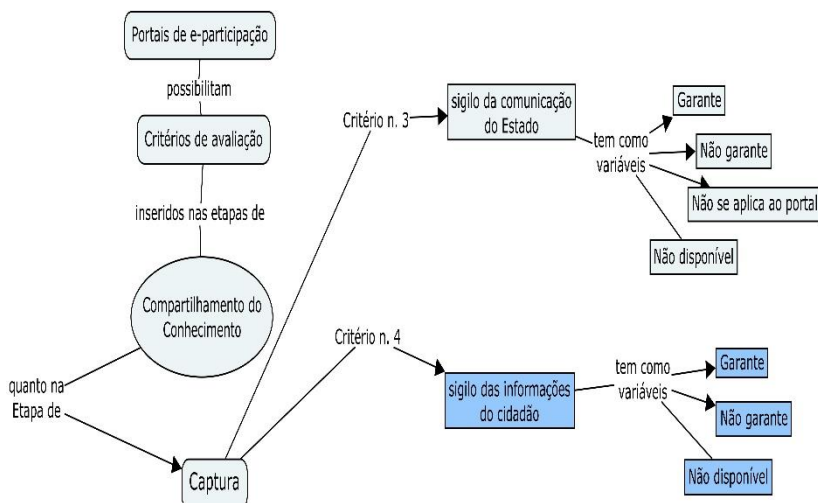
Fonte: autoria própria (2017).

### 3.4.4 Etapa de captura do conhecimento: critério de sigilo das informações do cidadão

Nesse critério, fracionado de um dos critérios de acesso à informação da Política Nacional de Governança Digital (2016b), o foco está em como o portal lida com os dados fornecidos pelo cidadão.

Para isso, será analisada a seção de termos de uso de cada portal, com o objetivo de averiguar se há proteção da informação pessoal e qual é a política da página em relação à propriedade intelectual do conhecimento gerado pelo participante nos projetos de lei.

Figura 18 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a etapa da Captura do Conhecimento, até o critério n. 4, com suas respectivas variáveis.



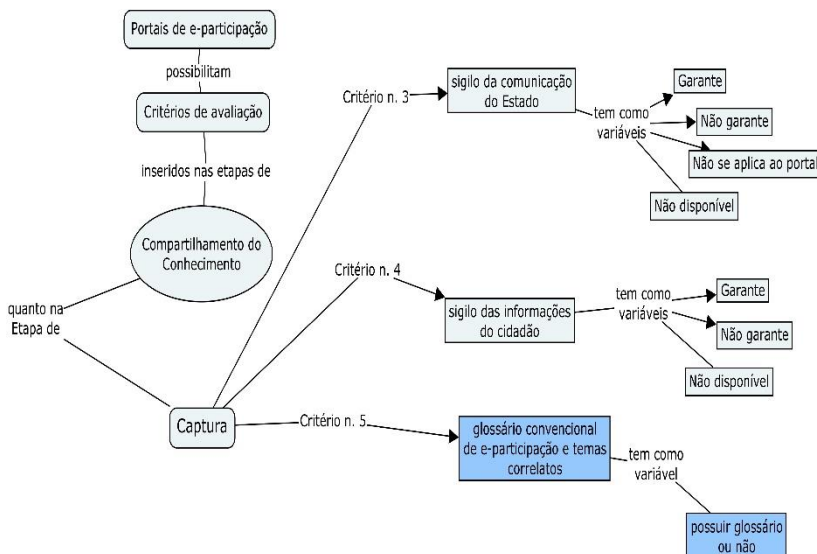
Fonte: autoria própria (2017).

### 3.4.5 Etapa de captura do conhecimento: critério de glossário convencional de e-participação e temas correlatos.

Esse critério foi escolhido com base na interpretação do que Sure, Staab e Studer (2009) consideraram como o que seria a etapa da captura do conhecimento.

No caso, o objetivo da análise é observar se há, nos portais, seção específico com um glossário com itens de conhecimento necessário ao entendimento tanto do que é e-participação e seu contexto, bem como dos conhecimentos necessários para que o participante entenda a complexidade da discussão em debate no projeto legislativo.

Figura 19 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Captura do Conhecimento, até o critério n. 5, com as respectivas variáveis.



Fonte: autoria própria (2017).

### 3.4.6 Etapa de Recuperação e Acesso: critério de fomento a disponibilização e o uso de dados abertos

Também oriundo da Política Nacional de Governança Digital, esse critério tem como objetivo fomentar a abertura dos dados dos órgãos e entidades públicas, contanto que respeite o sigilo dos dados pessoais do cidadão, promovendo, dessarte, o uso dos dados em formato aberto pela sociedade, com o fim não só de transparência e controle social (*accountability*), como também para incentivar que iniciativas não governamentais de prestação de serviços, por meio de aplicativos, de pesquisa científica e mercadológica, entre outros, sejam possíveis (BRASIL, 2016b) .

Na própria cartilha, há níveis conforme descrição abaixo:

Nível 0 – o órgão não tem Plano de Dados Abertos e tem poucos dados publicados ou nenhum, e ainda, caso publique dados, não há ou não participa do processo de catalogação no portal brasileiro de dados abertos.

Nível 1 – o órgão iniciou o processo de elaboração de Plano de Dados Abertos e tem alguns dados



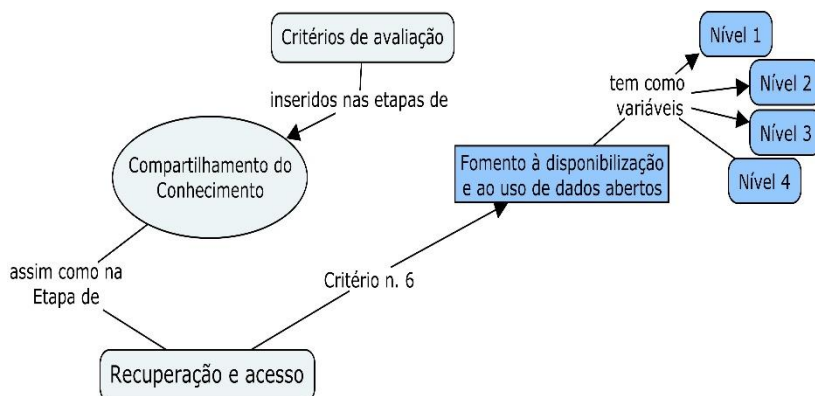
publicados e catalogados no portal brasileiro de dados abertos, tendo participando ativamente do processo de catalogação. Fornece os metadados obrigatórios, incluindo e-mail de contato para que os utilizadores dos dados possam tirar dúvidas sobre os mesmos.

Nível 2 - o órgão tem Plano de Dados Abertos vigente e libera dados de acordo com o processo organizacional definido. O conhecimento e a compreensão sobre dados abertos permeiam todos os níveis da organização. A publicação dos dados das áreas temáticas mais solicitadas pelo SIC e por outros canais de comunicação com a sociedade civil é compromisso no PDA com escopo e datas definidas. Promove o engajamento da sociedade civil com os dados publicados por meio de concursos, eventos e/ou *hackathons*.

Nível 3 - o órgão tem Plano de Dados Abertos vigente e está em dia com os compromissos e metas estabelecidos no mesmo. Todos os dados já publicados são mantidos atualizados de acordo com a periodicidade estipulada no PDA. O órgão promove ações de capacitação para seus servidores nas competências necessárias aos projetos de dados abertos. Os eventuais problemas detectados nos dados disponibilizados e comunicados pelos cidadãos são prontamente corrigidos. O órgão define estratégias para manter um investimento contínuo nos dados (abertura, utilização e uso) (BRASIL, 2016b).

Para a análise, será observado possui seção específica para tal e será realizado acesso ao portal de dados abertos (<[www.dados.gov.br](http://www.dados.gov.br)>), caso não seja encontrado informações no portal. A seguir, será analisado de acordo com os níveis acima dispostos.

Figura 20 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Recuperação e acesso do Conhecimento, até o critério n. 6, com as respectivas variáveis.



Fonte: autoria própria (2017).

### 3.4.7 Etapa de Recuperação e Acesso: critério de ampliação do uso das TIC, aumentando a transparência e publicidade à aplicação de recursos públicos

Outro critério que foi trazido da Cartilha e inserido no pilar do Acesso à Informação, ele tem como objetivo ampliar o uso de tecnologias da informação e comunicação, fornecendo informações confiáveis, tempestivas e atualizadas dos resultados produzidos, ainda que parciais, de como a utilização dos recursos públicos é feita, da maneira mais clara e simples ao cidadão, dos produtos, serviços gerados ou realidade transformada (BRASIL, 2016b).

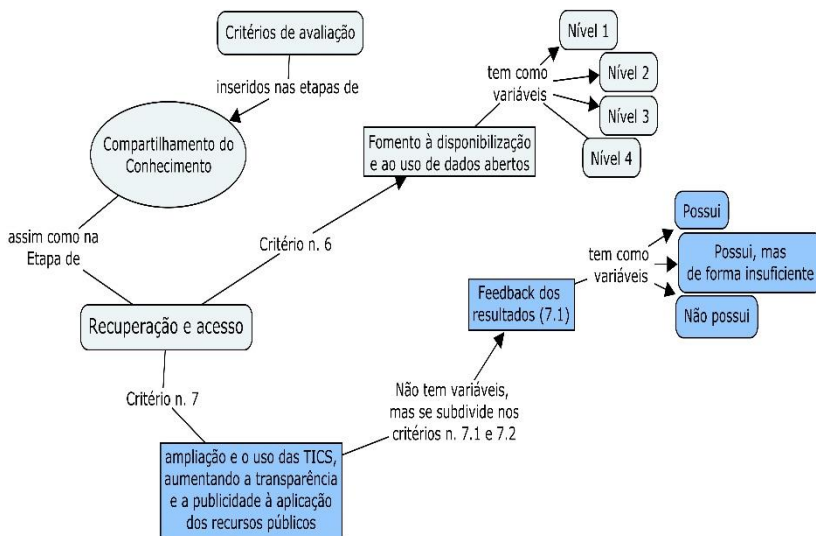
Como esse critério tem como fórmula de cálculo a quantidade de pedidos de acesso à informação concedidos, dividido pela quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos via e-SIC, optou-se por adaptá-lo, subdividindo sua análise nos critérios de *feedback* de resultados e destinação das participações, como forma de expor o grau de transparência, publicidade e responsividade pública.

#### 3.4.7.1 Critério de Feedback dos resultados

Esse critério foi adaptado para o presente modelo, com base em estudos anteriores (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015) e na análise prévia de modelos de e-participação não-governamentais já analisados anteriormente.

O objetivo é analisar se o portal possui seção específica com *feedback* ou retorno dos resultados sobre os projetos de lei encerrados ou que estão em aberto e que o participante colaborou.

Figura 21 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Recuperação e acesso do Conhecimento, até o critério n. 7.1, com as respectivas variáveis.



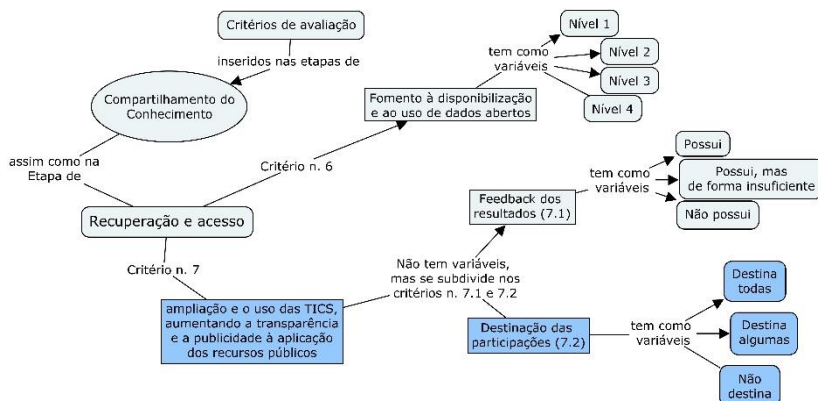
Fonte: autoria própria (2017).

### 3.4.7.2 Critério de destinação das participações

Outro critério que também foi adaptado para o presente modelo, com base em estudos anteriores (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015) e na análise prévia de modelos de e-participação não-governamentais já analisados anteriormente.

O objetivo é analisar se há destinação das participações realizadas ou se os projetos servem apenas como medidores de opinião pública e repositórios de argumentos para parlamentares escolherem para uso nos debates no Congresso Nacional.

Figura 22 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Recuperação e acesso do Conhecimento, até o critério n. 7.2, com as respectivas variáveis.



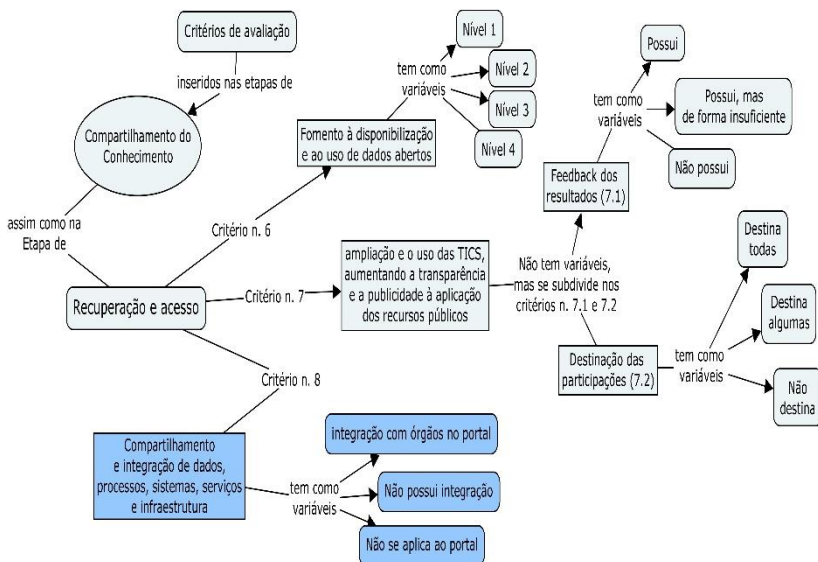
Fonte: autoria própria (2017).

### 3.4.8 Etapa de recuperação e Acesso: critério de compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura

Esse critério foi extraído da cartilha de Estratégia de Governança Digital (2016b) e tem como objetivo compartilhar, entre órgãos e entidades, dados, processos, sistemas de informação, serviços e infraestrutura tecnológica, de modo a reduzir custos e desperdícios e evitar esforços desnecessários e perda de dados e informações.

Para tanto, considerando a fórmula de cálculo desse critério (quantidade de órgãos que compartilham sistemas ou infraestruturas com outros órgãos divididos pela quantidade de órgãos multiplicado por 100), optou-se por adaptá-lo, analisando se há integração com outros órgãos no portal e adicionando o critério de disponibilidade da página em outros dispositivos.

Figura 23 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Recuperação e acesso do Conhecimento, até o critério n. 8, com as respectivas variáveis.



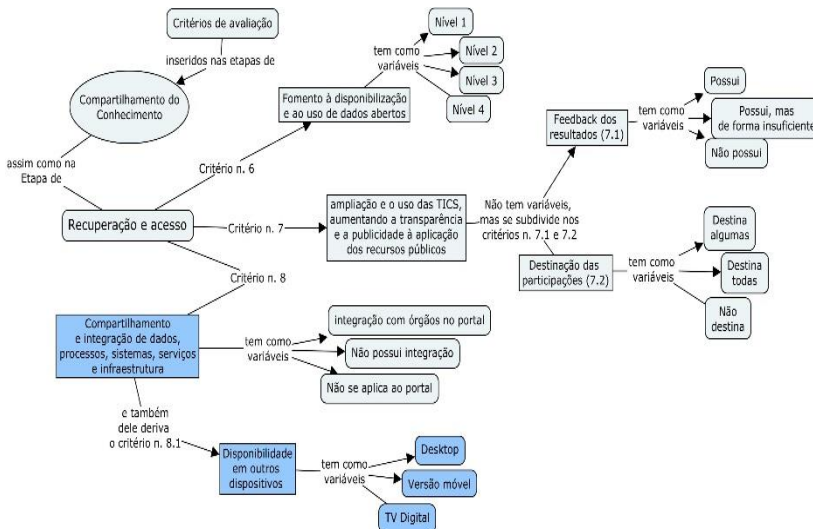
Fonte: autoria própria (2017).

#### 3.4.8.1 Critério de disponibilidade em outros dispositivos

Esse critério foi adaptado para o presente modelo, com base em estudos anteriores (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015) e na análise prévia de modelos de e-participação não-governamentais já analisados anteriormente.

O objetivo é analisar se o portal detém disponibilidade de acesso em outros dispositivos, que não o navegador de um computador, observando, ainda se dispõe acesso móvel (através de aplicativos para *tablets* e *smartphones*) e se dispõe acesso para TV digital.

Figura 24 - Parte do modelo conceitual do checklist de análise, expondo a Etapa de Recuperação e acesso do Conhecimento, até o critério n. 8.1, com as respectivas variáveis.



Fonte: autoria própria (2017).

### 3.4.9 Etapa de uso ou combinação entre conhecimento tácito do participante e explícito gerado no portal

Esse critério foi escolhido com base na interpretação do que Sure, Staab e Studer (2009) consideraram como o que seria o uso do conhecimento, ou seja, a combinação entre o conhecimento tácito do participante, com o conhecimento adquirido através da plataforma de e-participação legislativa.

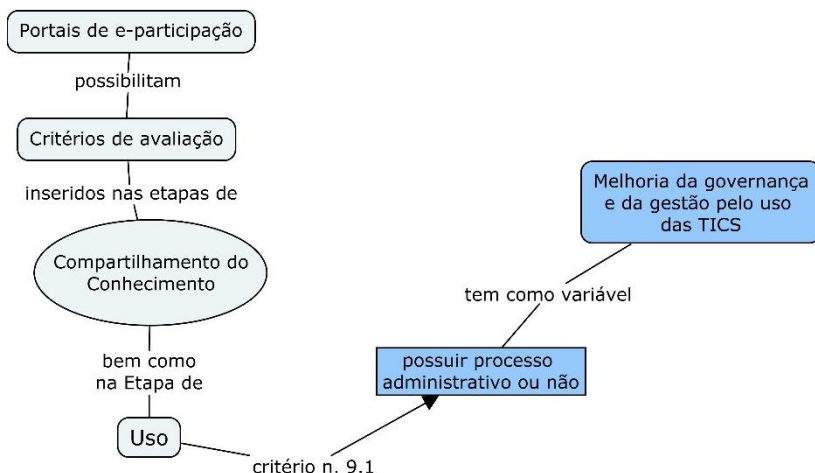
Para a análise desse critério, é necessário que ele seja subdividido em outros quatro, cuja análise dos resultados deve ser feita em conjunto: a) melhoria da governança e a gestão por meio do uso das TIC; b) facilidade e universalização do uso da tecnologia; c) fomento à colaboração no ciclo de políticas públicas e d) aprimoramento da relação direta entre cidadão e governo.

#### 3.4.9.1 Critério de melhoria da governança e a gestão por meio do uso das TIC

Esse critério foi extraído da cartilha de Estratégia de Governança Digital (2016b) e tem como objetivo melhorar a governança e a gestão dos processos de trabalho que dão suporte aos serviços e às políticas públicas mediante a utilização de recursos tecnológicos.

Para tanto, considerando a fórmula de cálculo desse critério (quantidade de órgãos que possuem processo administrativo digital dividido pela quantidade de órgãos multiplicado por 100), optou-se por adaptá-lo, analisando se a quantidade de portais que disponibilizam processo administrativo digital.

Figura 25 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.1, com a respectiva variável.



Fonte: autoria própria (2017).

#### 3.4.9.2 Critério de facilidade e universalização do uso da tecnologia

Esse critério foi extraído da cartilha de Estratégia de Governança Digital (2016b) e tem como objetivo facilitar o uso e o acesso aos serviços públicos digitais oferecidos, independentemente de dispositivo, plataforma e também do conhecimento de sua estrutura organizacional. Esse critério também foi denominado como proporção de indivíduos que utilizaram serviços de governo eletrônico nos últimos doze meses.

Para tanto, considerando a fórmula de cálculo desse critério (quantidade de processos de trabalho mapeados e aprimorados por meio da Tecnologia da Informação dividido pela quantidade de processos de trabalho do órgão mapeado multiplicado por 100), optou-se por adaptá-lo, subdividindo-o em três, cuja análise dos resultados deve ser feita em conjunto: a) critério de usabilidade; b) critério de gratuidade e c) critério de idiomas disponíveis.

Vale mencionar que embora a análise de acessibilidade integre o contexto desse critério, inclusive com um índice de maturidade de acessibilidade digital, optou-se por não aplicá-lo, devido fato de que a análise de seus níveis dependeria de acesso ao desenvolvimento do sistema interno dos portais, não sendo esse o foco desta pesquisa.

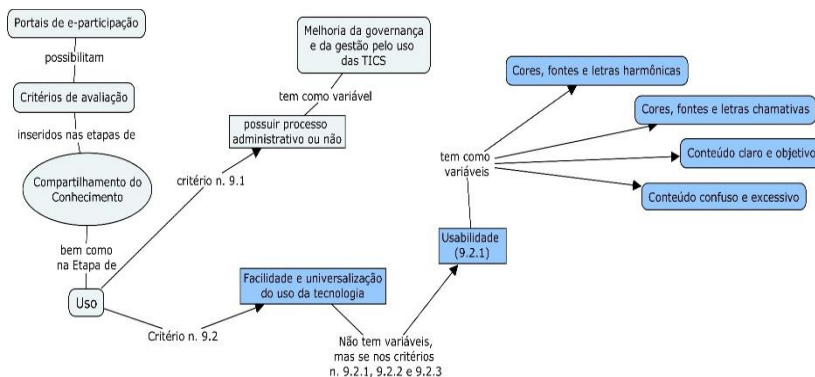
#### 3.4.9.2.1 Critério de usabilidade

Esse critério foi adaptado para o presente modelo, com base em estudos anteriores (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015) e na análise prévia de modelos de e-participação não-governamentais já analisados anteriormente.

O objetivo é analisar se o portal é de fácil usabilidade ou o seu acesso é confuso e/ou poluído. Quanto mais simples a organização do conhecimento no portal, mais fácil será sua usabilidade e mais participações receberá (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON, SOUZA, 2015).

Assim, como fórmula de análise, optou-se por observar se as fontes e tamanhos das letras, bem como as cores da página são harmônicas ou desarmonico, assim como se a organização do conteúdo no portal é confusa ou clara.

Figura 26 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.2.1, com as respectivas variáveis.



Fonte: autoria própria (2017).

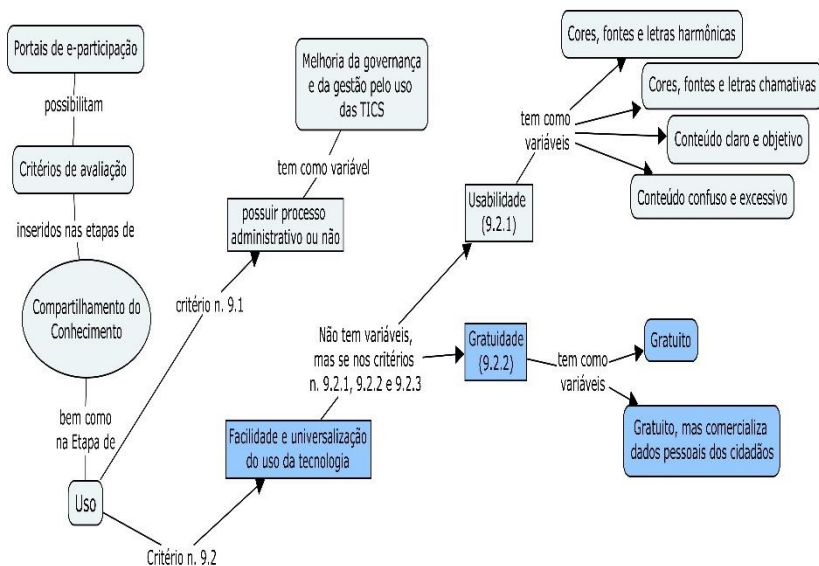
#### 3.4.9.2.2 Critério de gratuidade



Esse critério foi adaptado para o presente modelo, com base em estudos anteriores (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015) e na análise prévia de modelos de e-participação não-governamentais já analisados anteriormente.

O objetivo é analisar se o acesso ao portal é gratuito ou se a sua forma de financiamento se dá pelo comércio de dados dos usuários com outras empresas. Ressalta-se, ainda, que a análise desse critério será observada em conjunto com o critério de sigilo das informações do cidadão, não pelo fato de que um dependa do outro para ocorrer, mas em razão de que pode haver a política de venda de dados dos usuários para filiadas do portal.

Figura 27 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.2.2, com as respectivas variáveis.



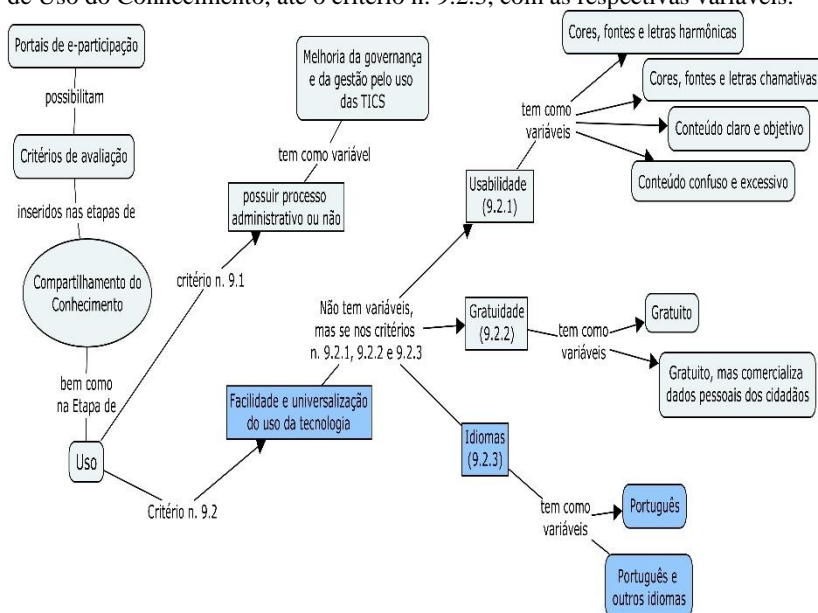
Fonte: autoria própria (2017).

### 3.4.9.2.3 Critério de idiomas disponíveis

Esse critério foi adaptado para o presente modelo, com base em estudos anteriores (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015) e na análise prévia de modelos de e-participação não-governamentais já analisados anteriormente.

O objetivo é analisar se o portal oferece o serviço de e-participação somente a cidadãos nativos e fluentes na língua portuguesa ou oferece o serviço acessível também para outras minorias que aqui residem, com pessoas que falam espanhol, italiano, alemão, árabe, entre outras.

Figura 28 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.2.3, com as respectivas variáveis.



Fonte: autoria própria (2017).

### 3.4.9.3 Critério do fomento para colaboração no ciclo de políticas públicas

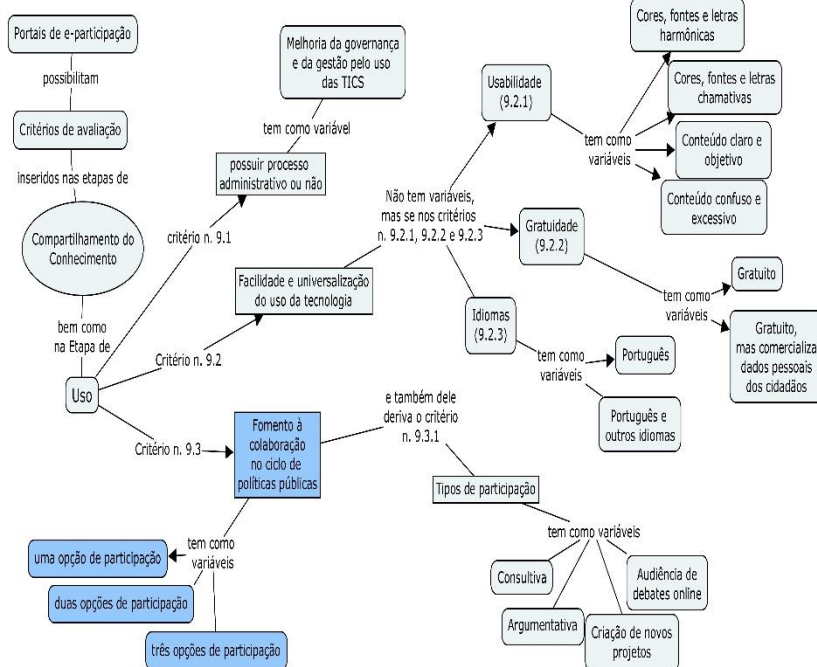
Esse critério foi extraído da cartilha de Estratégia de Governança Digital (2016b) e tem como objetivo incentivar a participação da sociedade em todo o ciclo de políticas públicas, envolvendo a interação direta dos cidadãos com o governo para expressar suas demandas, acompanhando a sua implantação.

Para tanto, considerando a fórmula de cálculo desse critério (quantidade de normativos e políticas do órgão que geram impacto para a sociedade disponibilizados para debate em ambiente virtual de participação social dividido pela quantidade de normativos do órgão que geram impacto para a sociedade publicados pelo órgão multiplicados por

100, em dois níveis distintos e incrementais de maturidade), optou-se por adaptá-lo, observando-se somente os tipos de participação disponíveis, como se verá no item a seguir.

A escolha por não aplicação do índice se deu em razão de que seria preciso acesso a todos os normativos de impacto e políticas públicas disponibilizadas em ambiente virtual de participação, de modo que seria inviável sem acesso aos metadados organizados em relatórios temáticos, cujo conteúdo não será analisado, restringindo-se tão somente a sua existência ou não.

Figura 29 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.3, com as respectivas variáveis.



Fonte: autoria própria (2017).

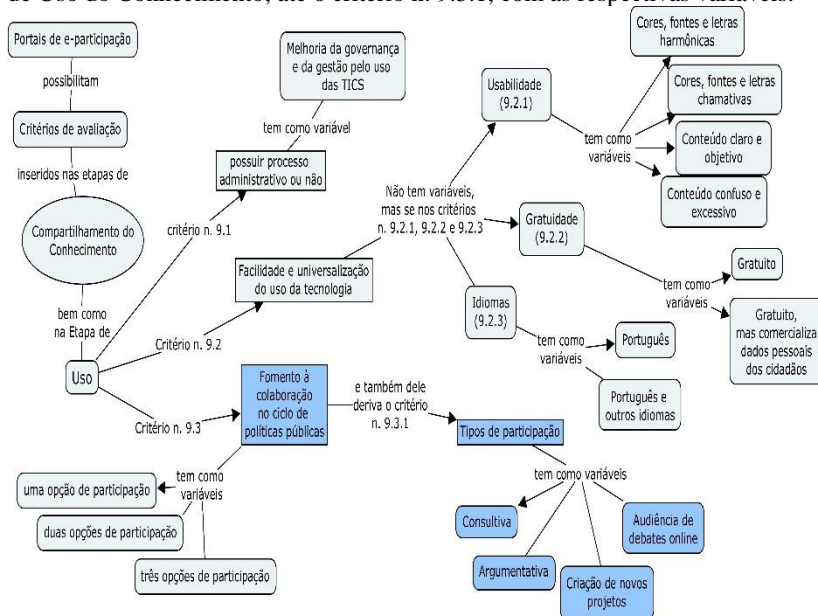
#### 3.4.9.3.1 Critério de tipos de participação

Esse critério foi adaptado para o presente modelo, com base em estudos anteriores (ALMEIDA, 2015; ALMEIDA, SIMON e SOUZA, 2015) e na análise prévia de modelos de e-participação não-governamentais já analisados anteriormente.

O objetivo é analisar quantas opções de e-participação legislativa e quais, diferenciando-as.

A escolha desse critério se dá em razão da necessidade de que o tipo de participação seja adaptável ao perfil do cidadão (FREITAS, LIMA e LIMA, 2015), diante da heterogeneidade dos participantes, que podem acessar a página somente para expor se concorda ou não com um projeto de lei, como pode querer argumentar em um debate online ou mesmo assistir a sessões ao vivo no portal.

Figura 30 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.3.1, com as respectivas variáveis.



Fonte: autoria própria (2017).

#### 3.4.9.4 Critério de aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão

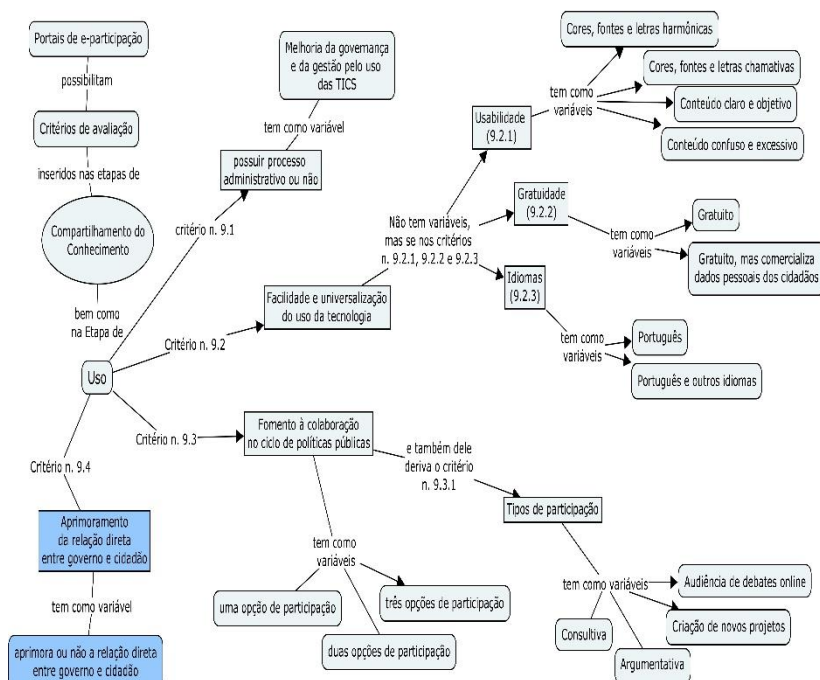
Esse critério foi extraído da cartilha de Estratégia de Governança Digital (2016b) e tem como objetivo melhorar, continuamente, a interação entre o governo e a sociedade, por meio das mídias digitais, considerando, em todos os instrumentos utilizados, a acessibilidade para

todas as pessoas, independentemente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais.

Para tanto, considerando que a fórmula de cálculo desse critério classifica em três níveis de interação direta com a sociedade e que se trata de um critério a ser aplicado em todos os serviços e políticas públicas, optou-se por adaptá-lo, haja vista seus níveis de análise já estarem inseridos nos portais.

Assim, a análise se dará de modo objetivo (aprimora ou não a relação), explicitando quando não aprimora.

Figura 31 - Parte do modelo conceitual do *checklist* de análise, expondo a Etapa de Uso do Conhecimento, até o critério n. 9.4, com as respectivas variáveis.



Fonte: autoria própria

Além da modelagem para explicitar o conhecimento inserido em tais critérios de análise, também se organizou uma tabela, com as respectivas variáveis, como se pode ver a seguir. Para cada variável e critério atendido, um quadro em preto foi preenchido.

Tabela 6 - critérios e variáveis do checklist de análise.

<b>Critérios</b>	<b>Variáveis</b>
3.4.1. Criação do conhecimento: expansão e inovação da prestação de serviços digitais	Possui cadastro no portal de serviços do governo eletrônico?
3.4.2. Criação do conhecimento: ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos	-
3.4.2.1. Formas de ingresso	Facebook; Google Plus; Tradicional: apelido e e-mail; Tradicional: nome e endereço; Tradicional: nome, endereço e gênero
3.4.2.2. Formas de Publicidade	Facebook; Flickr; Google Plus; Instagram; Snapchat e Twitter
3.4.3. Captura do conhecimento: garantia da Comunicação do Estado	Garante; Não Garante; Não se aplica ao portal e Não disponível
3.4.4. Captura do conhecimento: sigilo das informações do cidadão	Garante; Não garante e Não disponível
3.4.5. Captura do conhecimento: glossário convencional de e-participação e temas correlatos	Possui glossário?
3.4.6. Recuperação e acesso: fomento a disponibilização e o uso de dados abertos	Nível 0 Nível 1 Nível 2 Nível 3
3.4.7. Recuperação e acesso: ampliação e uso das TIC, aumentando a transparência e a publicidade à aplicação dos recursos públicos	-
3.4.7.1. Feedback dos resultados	Possui; Possui, mas de forma insuficiente; Não Possui

3.4.7.2. Destinação das participações	Destina algumas; Destina todas e Não destina
3.4.8. Recuperação e acesso: compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura	Integração com órgãos no portal; Não possui integração e Não se aplica ao portal
3.4.8.1 Disponibilidade em outros dispositivos	Desktop; Versão móvel; TV digital
3.4.9. Etapa do uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal	-
3.4.9.1. Melhoria da governança e da gestão por meio do uso das TIC	Possui processo administrativo digital?
3.4.9.2. Facilidade e universalização do uso da tecnologia	-
3.4.9.2.1. Usabilidade	Cores, fontes e letras harmônicas; Cores, fontes e letras chamativas; Conteúdo claro e objetivo e Conteúdo confuso e excessivo
3.4.9.2.2. Gratuidade	Gratuito ou Gratuito, mas comercializa dados pessoais dos cidadãos
3.4.9.2.3. Idiomas disponíveis	Somente português ou Português e outros idiomas
3.4.9.3. Fomento para a colaboração no ciclo de políticas públicas	Uma opção de participação; Duas opções de participação; Três opções de participação
3.4.9.3.1. Tipos de participação	Consultiva (sim ou não apenas); Argumentativa em projetos de lei; Criação de novos projetos; Assistir debates online
3.4.9.4. Aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão	Aprimora a relação direta entre governo e cidadão?

Fonte: Autoria própria (2017)

### 3.5 OS PORTAIS SELECIONADOS

Após a exposição bibliográfica do estado da arte da pesquisa, bem como a exposição dos estudos anteriores sobre a análise quantitativa e qualitativa de portais não-governamentais de e-participação, *smart mob* e

*advocacy*, a seguir, serão apresentados os portais cujo modo de compartilhamento do conhecimento será analisado.

### **3.5.1 O portal E-Democracia**

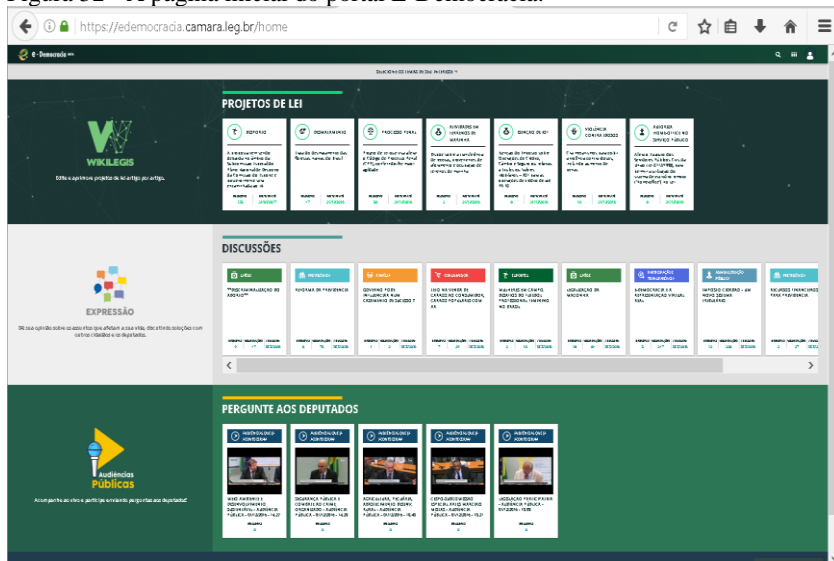
A proposta do e-Democracia é, por meio da Internet, incentivar a participação da sociedade no debate de temas importantes para o país (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2017).

Criado em 3 de junho de 2009, após a criação da Comissão de Legislação Participativa (que foi criada em 2001 e promoveu a criação do portal, conforme ), o Laboratório Hacker (que dá a devida manutenção ao portal) e a institucionalização da Coordenação de Participação Popular na Secretaria de Comunicação Social (SECOM), a página foi criada pela Câmara dos Deputados, com o fim de servir de o diálogo entre os cidadãos e o referido órgão legislativo, independentemente da atuação de partidos políticos (FARIA, SHIM, 2012), elaborando relatórios de manifestação da sociedade, pesquisas de opinião e sondagens, analisar e divulgar seus resultados, definir modos de interação e participação digital, segundo Cruvinel et al (2015).

Nas palavras de Freitas, Lima e Lima (2015), o portal é mais do que uma mídia, mas um serviço eletrônico para participação cidadã no processo de tomada de decisão.



Figura 32 - A página inicial do portal E-Democracia.



Fonte: Câmara dos Deputados (2017).

Segundo dois dos idealizados do portal, Faria e Shim (2012), a página foi inspirada em vários sites governamentais, observados entre 2008 e 2009, fazendo recorte, ainda, entre portais institucionais e não institucionais, em confluência:

Cada tipo de ação gera mais resultado em um dos tipos de projeto. O deputado não vai entrar em um projeto não institucional para se expor. O melhor para ele, numa discussão é participar de um projeto institucional, pois ele se sente mais protegido, não que haja alguma censura ou moderação prévia no site. O deputado não tem tempo de monitorar os portais e sites. [...]. Em nosso modelo político brasileiro, muito próximo em toda a América Latina, o Estado é muito forte e esses processos mais entranhados dentro do Estado podem gerar mais resultados (FARIA, SHIM, 2012, p. 205)

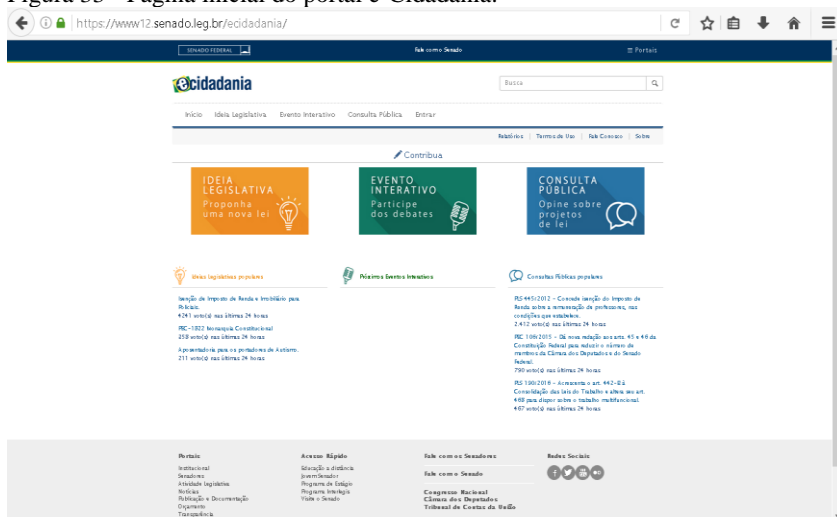
Para Reis (2012), o portal virtual oferece variados instrumentos que possibilitam a participação popular como fóruns, bate-papos, Wikilegis e, sobretudo, a singular condição de se poder participar da construção de um projeto de lei, propondo alterações em cada artigo. Na

seção “Expressão”, em que o participante pode criar fóruns de discussão com temas de livre escolha e, também, pode interagir em outros fóruns já criados. Há, ainda, a seção “Audiências Públicas”, nas quais, os cidadãos podem acompanhar ao vivo de debates públicos dos deputados, enviando-lhes perguntas em tempo real.

### 3.5.2 O portal E-Cidadania

Criado em 2012, o portal e-Cidadania foi idealizado pelo Senado Federal, com o objetivo de estimular e possibilitar maior participação dos cidadãos nas atividades legislativas, orçamentárias, de fiscalização e de representação do referido órgão legislativo (SENADO FEDERAL, 2017). Ele é administrado pelo Serviço de Apoio ao Programa e-Cidadania, unidade que integra a Secretaria de Comissões, conforme regulamentado pela Resolução do Senado Federal n. 19 de 2015.

Figura 33 - Página inicial do portal e-Cidadania.



Fonte: Senado Federal (2017).

O portal oferece três formas de interação (SENADO FEDERAL, 2017): ideia legislativa, evento interativo e consulta pública. Na primeira forma de participação, o cidadão pode enviar sugestões de alteração de leis já existentes ou a criação de novas, desde que consiga atingir o limite mínimo de 20 mil apoios, para que a iniciativa seja encaminhada para a Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (CDH), para

debate e parecer. Na segunda forma de participação, ao seu turno, é possível participar de audiências públicas, sabatinas e outros eventos abertos. Para cada evento, é criada uma página específica com transmissão ao vivo em vídeo, espaço para comentários e perguntas dos cidadãos, notícias e documentos referentes ao evento. Há, ainda, a consulta pública, na qual os cidadãos opinam (concordando ou discordando apenas) sobre projetos de lei, propostas de emenda à Constituição, medidas provisórias e outras proposições em tramitação no referido órgão legislativo.

### 3.5.3 O portal VotenaWeb

A página é um site de engajamento cívico apartidário e de propriedade da empresa WebCitizen Consultoria e Produção Digital Ltda, que se propõe a apresentar, de modo conciso e simples, os projetos de lei em tramitação tanto na Câmara dos Deputados quanto no Senado Federal, com o objetivo de aumentar a politização da sociedade, oferecendo uma maneira facilitada de acompanhar, votar e debater sobre o trabalho político e criar um ambiente favorável ao diálogo entre parlamentares e cidadãos (VOTENAWEB, 2017b). Qualquer pessoa pode votar contra ou a favor das propostas e dar a sua opinião. Os responsáveis pelo portal assumem o compromisso de levar ao Congresso os resultados da participação popular de cada projeto.

Segundo a então responsável pelo portal, Daniele Silva (SILVA, 2012) ele foi desenvolvido como parte de um movimento de webcidadania e serve como base fundamental para a chamada *Webcracia*, na qual os cidadãos encontram ferramentas, aplicativos e plataformas que fomentam e potencializam o exercício da democracia.

Para participar do Votenaweb basta efetuar o registro no site e começar a votar, podendo o usuário votar e comentar em quantos projetos de lei quiser, além de visualizar os mapas de votação, ler a íntegra das propostas; enviar mensagens diretas aos parlamentares; e conferir o seu grau de afinidade com políticos e partidos (VOTENAWEB, 2017a)

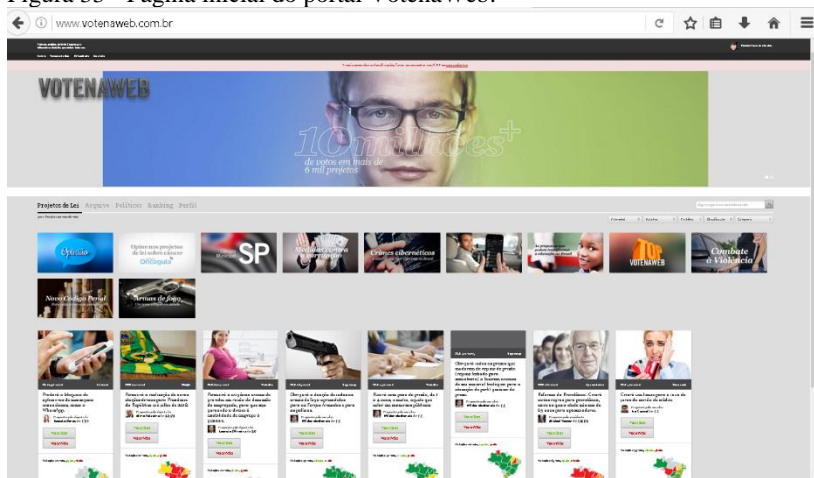
Nesse sentido, a responsável pelo portal destaca como diferencial, em relação aos demais sites de webcidadania:

Pensamos algo como um *game*. São dois botões, sim e não, nas cores verde e vermelho. Algo bem visual e bem simples. Para destacar algo, então, digo que é esse *design*, pois é algo simples para um conteúdo muito complexo. Colocar o complicado

de uma forma simples. E se cumprimos isso, ou seja, colocar esse conteúdo de uma forma atrativa, as pessoas vão colocar isso na rotina delas, pois é isso que nós queremos. E se isso virar uma rotina e ganhar uma relevância e um alcance ainda mais amplos, os políticos vão começar a se preocupar, porque o site é uma vitrine e eles estão completamente expostos (SILVA, 2012).

O portal conta, ainda, com o apoio do instituto Oncoguia (que inclusive dedica seção específica sobre advocacy e engajamento civil em sua página e redireciona ao portal VotenaWeb), possuindo uma equipe multidisciplinar composta por estudantes de Direito, Jornalistas, Publicitários, Programadores e Designers. Todos os profissionais trabalham em busca de mais abertura, transparência e democracia para a instituições públicas, promovendo o diálogo colaborativo, o senso de comunidade acessível e significativo (VOTENAWEB, 2017b).

Figura 33 - Página inicial do portal VotenaWeb.



Fonte: VotenaWeb (2017a).

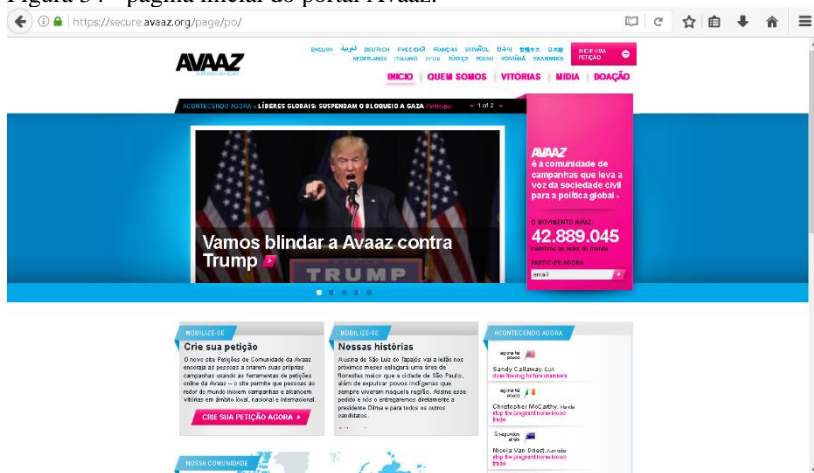
### 3.5.4 O portal Avaaz

Trata-se de um portal referente a uma organização transacional (disponível em dezesseis idiomas), sem fins lucrativos e mais de quarenta milhões de participantes, que se intitula a melhor e maior plataforma de abaixo-assinados do mundo. Sua origem se deu em 2007, com o objetivo

de mobilizar pessoas de todos os países, mobilizando milhões de pessoas a agirem em causas internacionais e nacionais urgentes, desde pobreza global, conflitos no oriente médio até a garantia da internet livre e aberta para todos, por meio de seu modelo de participação online (AVAAZ, 2017b).

Por se tratar uma organização sem fins lucrativos, o portal é financiado pelos próprios membros, sem patrocinadores corporativos ou apoio governamental.

Figura 34 - página inicial do portal Avaaz.



Fonte: Avaaz (2017a).

Seu modo de atuação e prioridades são definidos todos os anos, através de formulários de pesquisa semiestruturados, nos quais os participantes são submetidos (AVAAZ, 2017b). Ademais, ideias para campanhas são submetidas a pesquisas e testes semanais, com amostras aleatórias distribuídas para dez mil membros e somente as iniciativas que recebam uma forte reação positiva são implementadas em escala mundial.

Para participar, já na página inicial, há a possibilidade de criar a petição, de forma simples e rápida, desde que realizado o cadastro com nome completo, endereço e gênero ou autorizando a vinculação a uma conta do Facebook ou Google Plus. Para participar de uma petição, basta clicar no botão “assinar”, informando nome e e-mail.

### 3.6 ANÁLISE DOS PORTAIS

A seguir, a coleta de dados com base no checklist acima apresentado será descrita, de acordo com cada portal analisado. Ao final, será realizada a análise e discussão dos resultados.

#### 3.6.1 O portal E-Democracia

Com relação ao **critério de expansão e inovação da prestação de serviços digitais**, embora o portal analisado seja de iniciativa pública e existam esforços no sentido de tornar a participação digital um serviço genuinamente público, como já mencionado anteriormente, em busca no portal de serviços de governo eletrônico brasileiro, observou-se que o serviço de e-participação não só não consta, como não há qualquer menção ao portal E-Democracia.

Tocante ao **critério de ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos**, como visto anteriormente, subdividiu-se nos critérios de formas de ingresso e formas de publicidade.

Dessarte, com relação ao critério de **formas de ingresso**, no portal basta preencher o cadastro ou se conectar através das redes sociais virtuais Facebook ou Google Plus. Caso o usuário não tenha conta ou não queira vincular tais dados, ele pode preencher o cadastro tradicional, com nome completo, sexo, data de nascimento, endereço, foto e e-mail).

Figura 35 - Resultados encontrados na análise dos critérios de disponíveis nos itens 3.4.1 e 3.4.2.1, no portal E-democracia

Critérios	Variáveis	E-Democracia	
3.4.1. Criação do conhecimento: expansão e inovação da prestação de serviços digitais		Sim	Não
	Consta no portal de serviços	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.4.2. Criação do conhecimento: ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos			
	3.4.2.1. Formas de ingresso		
	Facebook	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Google Plus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tradicional: apelido e e-mail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tradicional: nome e endereço	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tradicional: nome, endereço e gênero	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

Referente às **formas de publicidade**, tocante às formas de compartilhar o projeto de lei na plataforma, observou-se uma gama variada, que abrange quase todas redes sociais virtuais populares: Facebook, Twitter, Google Plus, Whatsapp e e-mail, faltando apenas a opção do Snapchat. Com relação às formas de publicidade da ferramenta em si, observou-se que ela também se encontra presente com contas nas redes sociais Facebook, Twitter, Google Plus, Youtube e Instagram, sendo todas atualizadas frequentemente, com chamadas para a participação em projetos, debates ao vivo e consultas de opinião.

**Figura 36** - Resultados encontrados na análise do critério constante no item 3.4.2.2, no portal E-Democracia.

Critérios	Variáveis	E-Democracia	
		Sim	Não
3.4.2. Criação do conhecimento: ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos 3.4.2.2. Formas de publicidade			
	Facebook		
	Flickr		
	Google Plus		
	Instagram		
	Snapchat		
	Twitter		

Fonte: autoria própria (2017).

No que concerne ao **critério de garantia da informação e comunicação do Estado**, observou-se que a página de termos de uso não estava disponível, dificultando a análise. Do mesmo modo, não foi possível analisar o **critério de sigilo das informações do cidadão**.

Figura 37 - resultados encontrados na análise dos critérios inseridos nos itens 3.4.3 e 3.4.4, no portal E-Democracia.

Critérios	Variáveis	E-Democracia	
		Sim	Não
3.4.3. Captura do conhecimento: garantia da Comunicação do Estado	Garante		
	Não garante		
	Não se aplica ao portal		
	Não disponível		
3.4.4. Captura do conhecimento: sigilo das informações do cidadão	Garante		
	Não garante		
	Não disponível		

Fonte: autoria própria (2017).

Quanto ao **critério de glossário convencional de e-participação e temas correlatos**, observou-se que o portal não possui seção específica para tal, dificultando a compreensão dos assuntos. Embora tenha vídeos explicativos sobre o objetivo do portal e alguns debates públicos gravados, em sua página no Youtube, observou-se que essa foi a única conta que não era atualizada há mais de um ano.

Consoante ao **critério de fomento a disponibilização e o uso de dados abertos**, observou-se que foi a única página de código aberto, informando o tipo da licença de conteúdo (**CC BY SA 4.0**), mas não possui planos de dados abertos, conforme consultado no portal específico (<[www.dados.gov.br](http://www.dados.gov.br)>).

Figura 38 - resultados encontrados na análise dos critérios dispostos nos itens 3.4.5 e 3.4.6, no portal E-Democracia.

Critérios	Variáveis	E-Democracia	
		Sim	Não
3.4.5. Captura do conhecimento: glossário convencional de e-participação e temas correlatos			
3.4.6. Recuperação e acesso: fomento a disponibilização e o uso de dados abertos	Nível 0		
	Nível 1		
	Nível 2		
	Nível 3		

Fonte: autoria própria (2017).







Em relação ao critério de ampliação do uso das TIC, aumentando a transparência e publicidade à aplicação de recursos públicos, em sua



subdivisão sobre o critério de **feedback dos resultados**, não há seção de resultados única e tampouco na seção de “Wikilegis”, mas é possível ver os projetos encerrados, embora seja confuso. A ferramenta disponibiliza acesso às discussões iniciadas pelo participante, na seção “Expressão”, subseção “Minhas discussões”. Já em Wikilegis, não há essa seção, mesmo conectando no sistema. Os filtros “Relevantes”, “Recentes”, “Abertos” e “Encerrados” permanecem disponíveis. Durante a coleta de dados, somente um projeto se encontrava aberto, denominado “Desporto”.

Concernente ao **critério de destinação das participações**, na seção de Audiências Públicas, não foi possível analisar, em razão de que no período observado não havia nenhuma seção aberta; na seção de Expressão, por sua vez, observou-se que, dado o seu caráter de fórum temático livre, mas moderado, pode ser utilizado apenas como medidor de opinião pública e repositório de argumentos para parlamentares escolherem para uso nos debates no Congresso Nacional, ao passo que, na seção de Wikilegis, há destinação das participações realizadas, de forma que os comentários passam pela análise dos moderadores e dos parlamentares e, dependendo da relevância, alteram os dispositivos do projeto de lei.

Figura 39 - resultados encontrados na análise dos critérios disponíveis nos itens 3.4.7.1 e 3.4.7.2, no portal E-Democracia.













Critérios	Variáveis	E-Democracia	
		Sim	Não
3.4.7. Recuperação e acesso: ampliação e uso das TICs, aumentando a transparência e a publicidade à aplicação dos recursos públicos			
3.4.7.1. Feedback dos resultados			
	Possui		
	Possui, mas de forma insuficiente		
	Não possui		
3.4.7.2. Destinação das participações			
	Destina algumas		
	Destina todas		
	Não destina		

Fonte: autoria própria (2017).

Tocante ao **critério de compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura**, como já relatado anteriormente, a ausência do reconhecimento deste portal no portal de serviços do governo federal dificulta o compartilhamento e a integração, como se pode observar na própria página inicial do portal, cuja única sugestão de outros portais é o da Câmara dos Deputados.

Referente ao **critério de disponibilidade em outros dispositivos**, observou-se que ela existe entre dispositivos móveis (através do aplicativo e-democracia, disponível para *tablets e smartphones*), mas não há previsão para TV Digital.

Figura 40 - resultados encontrados na análise dos critérios dispostos nos itens 3.4.8 e 3.4.8.1, no portal E-Democracia.











Critérios	Variáveis	E-Democracia	
3.4.8. Recuperação e acesso: compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura		Sim	Não
	Integração com órgãos no portal		
	Não possui integração		
	Não se aplica ao portal		
3.4.8.1 Disponibilidade em outros dispositivos			
	Desktop		
	Versão móvel		
	TV Digital		

Fonte: Autoria própria (2017).

No que concerne ao critério de uso ou combinação entre conhecimento tácito do participante e explícito gerado na plataforma, em especial no **critério de melhoria da governança e a gestão por meio do uso das TIC**, observou-se que o portal não disponibiliza processo administrativo digital.

No critério de facilidade e universalização do uso da tecnologia, **quanto ao critério de usabilidade**, por sua vez, observou-se que portal usa fontes, tamanhos de letras e cores da página de modo harmônico, mas sua divisão em duas páginas diferentes para distinguir participações em projetos de leis e expressão popular pode gerar confusão no acesso e há excesso de informação na página inicial, podendo desinteressar ao participante.

Figura 41 - resultados encontrados na análise dos critérios inseridos dos itens 3.4.9.1 e 3.4.9.2.1, no portal E-Democracia.









Critérios	Variáveis	E-Democracia	
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		Sim	Não
3.4.9.1. Melhoria da governança e da gestão por meio do uso das TICs	Possui processo administrativo		
3.4.9.2. Facilidade e universalização do uso da tecnologia			
3.4.9.2.1. Usabilidade			
	Cores, fontes e letras harmônicas		
	Cores, fontes e letras chamativas		
	Conteúdo claro e objetivo		
	Conteúdo confuso e excessivo		

Fonte: Autoria própria (2017).

No critério de **gratuidade**, ao seu turno, embora seus termos de uso não estivessem disponíveis, observou-se na página dos termos de uso que o portal é totalmente gratuito.

Quanto ao **critério de idiomas disponíveis**, observou-se que o portal não privilegia minorias de outros países, uma vez que somente disponibiliza versão em português do portal.

Figura 42 - resultados encontrados na análise dos critérios dispostos nos itens 3.4.9.2.2 e 3.4.9.2.3, no portal E-Democracia.















Critérios	Variáveis	E-Democracia	
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		Sim	Não
3.4.9.2. Facilidade e universalização do uso da tecnologia			
3.4.9.2.2. Gratuidade			
	Gratuito		
	Gratuito, mas comercializa dados pessoais dos cidadãos		
3.4.9.2.3. Idiomas disponíveis			
	Somente português		
	Português e outros idiomas		

Fonte: autoria própria (2017).

Consoante ao **critério do fomento para colaboração no ciclo de políticas públicas**, observou-se que há três formas de participação disponíveis, o que leva à análise do **critério de tipos de participação**: o cidadão pode participar tanto de projetos de lei abertos à participação

popular, pela Wikilegis, como pode debater assuntos de forma livre, em Expressão, que, dependendo do desempenho da discussão moderada, podem se tornar projetos de lei. Na página inicial do E-Democracia há, ainda, a opção de perguntar aos deputados, onde o usuário acompanha ao vivo a seção parlamentar e participa enviando perguntas, mas nenhuma seção estava aberta no momento da coleta de dados, embora o acesso às anteriores estivesse disponível. O fomento pela participação merece destaque no momento do cadastro do usuário, quando este não precisa informar seu nome completo e nem expor seu endereço ou foto no cadastro, o que vai de encontro com a proibição do anonimato constitucionalmente prevista, mas leva a crer que garante a proteção do usuário, ao não relacionar suas contribuições legislativas e políticas com sua pessoa física.

Figura 43 - resultados da análise dos critérios contidos nos itens n. 3.4.9.3 e 3.4.9.3.1, no portal E-Democracia.

Critérios	Variáveis	E-Democracia	
		Sim	Não
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal			
3.4.9.3. Fomento para a colaboração no ciclo de políticas públicas	Uma opção de participação		
	Duas opções de participação		
	Três opções de participação		
3.4.9.3.1. Tipos de participação			
	Consultiva (sim ou não apenas)		
	Argumentativa em projetos de lei		
	Criação de novos projetos		
	Assistir a debates online		

Fonte: autoria própria (2017).

Por fim, no **critério de aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão**, a plataforma é de iniciativa pública e busca aprimorar sempre sua interação, através da criação de perfis em diversas redes sociais virtuais e da constante abertura para participação até mesmo na correção de erros de sua página pelos cidadãos. Embora existam ainda muitos erros, mostra grandes avanços no aprimoramento da relação, embora existam características tanto da iniciativa privada quanto de ONGs que podem melhorar a experiência proposta

Figura 44 - resultados encontrados na análise do critério disposto no item 3.4.9.4, no portal E-Democracia.

Critérios	Variáveis	E-Democracia
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
3.4.9.4. Aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão		<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Fonte: autoria própria (2017).













### 3.6.2 O portal E-Cidadania

Com relação ao **critério de expansão e inovação da prestação de serviços digitais**, assim como no portal e-Democracia, observou que, embora os serviços e tipos de participação digital oferecidos inovem o modo de o Estado oferecer seus serviços por meio do governo eletrônico, ele não consta como serviço digital disponível, talvez em razão da falta de previsão legal, como já mencionado anteriormente, o que dificulta, por consequência, o compartilhamento e a integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura do governo federal.

Tocante ao **critério de ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos**, como visto anteriormente, subdividiu-se nos critérios de formas de ingresso e formas de publicidade.

Dessarte, com relação ao critério de **formas de ingresso**, o portal oferece as mesmas opções de cadastro que o portal e-democracia em matéria de conexão em outras redes sociais virtuais (com o diferencial de que o redirecionamento não apresentou erros), ao passo que o seu cadastro tradicional solicita mais dados pessoais (exigindo nome completo, e-mail e unidade federativa).

Figura 45 - resultados encontrados na análise dos critérios 3.4.1 e 3.4.2.1, no portal E-Cidadania.

Critérios	Variáveis	E-Cidadania	
3.4.1. Criação do conhecimento: expansão e inovação da prestação de serviços digitais		Sim	Não
	Consta no portal de serviços		
3.4.2. Criação do conhecimento: ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos			
3.4.2.1. Formas de ingresso			
	Facebook		
	Google Plus		
	Tradicional: apelido e e-mail		
	Tradicional: nome e endereço		
	Tradicional: nome, endereço e gênero		

Fonte: autoria própria (2017).

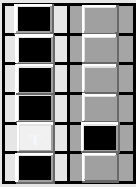
Referente às **formas de publicidade**, tocante às formas de compartilhar o projeto de lei na plataforma, observou-se existirem apenas três formas populares: Facebook, Twitter e Google Plus, com relação às formas de publicidade da ferramenta em si, outrossim, constatou-se que a ferramenta não possui tanta autonomia em relação ao seu órgão criador, comparada ao portal e-democracia. Isso porque tuas as contas em outras redes sociais são de propriedade do Senado Federal, que frequentemente divulga os tipos de participação do portal e-Cidadania, entre as notícias de, sendo todas atualizadas frequentemente, com chamadas para a participação em projetos, debates ao vivo e consultas de opinião, nas redes Facebook, Twitter, Youtube e Flickr. O diferencial está na forma como é divulgado o conteúdo, utilizando imagens atrativas com texto nelas inserido, como se pode ver na publicação a seguir:

Figura 46 - exemplo de publicação na rede social virtual do Senado Twitter.



Fonte: Twitter do Senado Federal (2016)

Figura 47 - resultados encontrados na análise do critério descrito no item 3.4.2.2, no portal E-Cidadania.

Critérios	Variáveis	E-Cidadania	
3.4.2. Criação do conhecimento: ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos 3.4.2.2. Formas de publicidade		Sim	Não
	Facebook Flickr Google Plus Instagram Snapchat Twitter		

Fonte: autoria própria (2017).

No que concerne ao **critério de garantia da informação e comunicação do Estado**, observou-se que a página de termos de uso é clara no sentido de que haverá moderação em qualquer forma de participação na página, podendo haver o bloqueio do cidadão e a não publicação do conteúdo enviado, bem como o bloqueio do acesso de determinados endereços IP. Quanto ao **critério de sigilo das informações do cidadão**, o portal possui política de privacidade inserida nos termos

de uso e se mostraram claros e de acordo com os parâmetros fixados, sem brechas de divulgação de dados, que não as seguintes: as informações fornecidas pelos cidadãos no momento do cadastro serão armazenadas nos bancos de dados do Senado Federal, para uso posterior para fins estatísticos e de relacionamento institucional. Também se reserva no direito de divulgar, quando necessário ao funcionamento das ferramentas existentes no portal E-Cidadania, o nome e outras informações referentes à identificação do autor de ideia, comentário, opinião ou qualquer manifestação.

Figura 48 - resultados encontrados na análise dos critérios disponíveis nos itens 3.4.3 e 3.4.4, no portal E-Cidadania.

Critérios	Variáveis	E-Cidadania	
3.4.3. Captura do conhecimento: garantia da Comunicação do Estado	Garante	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não garante	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Não se aplica ao portal	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Não disponível	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.4.4. Captura do conhecimento: sigilo das informações do cidadão	Garante	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não garante	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Não disponível	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

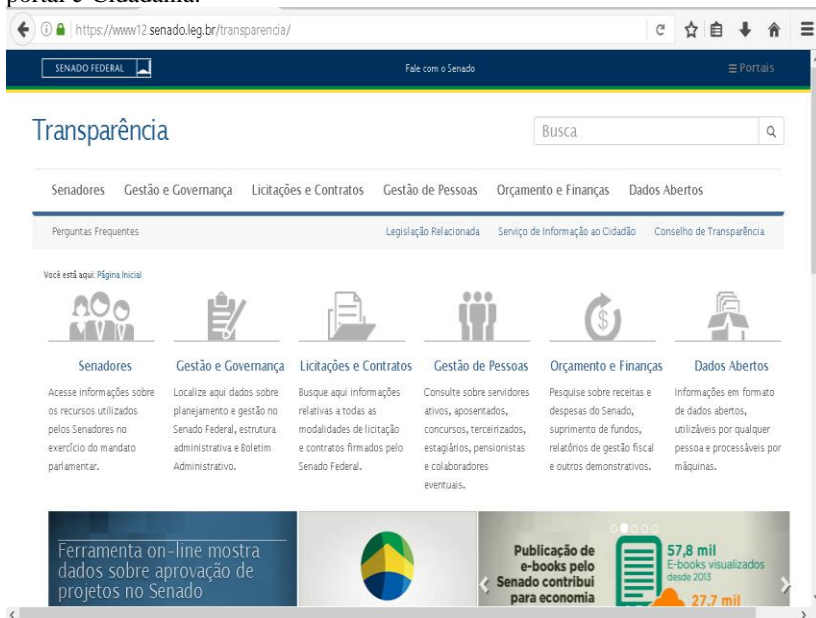
Fonte: autoria própria (2017).

Quanto ao **critério de glossário convencional de e-participação e temas correlatos**, observou-se que, embora nos termos de uso seja previsto avisos, vídeos explicativos e FAQs sobre o funcionamento de cada ferramenta disponível na página, ela não possui seção específica para tal, dificultando a compreensão dos assuntos. No início de sua página principal, outrossim há as opções de redirecionamento para como funcionam os três tipos de participação no portal (Ideia Legislativa, Evento Interativo e Consulta Pública). Ao acessar "sobre" e em "Fale Conosco", é possível encontrar um telefone gratuito ("Alô Senado"), disponível para enviar sugestões e críticas ao portal, mas não para tirar dúvidas sobre as ferramentas ou sobre assuntos lá inseridos.

Consoante ao **critério de fomento a disponibilização e o uso de dados abertos**, não há seção específica no portal. Entretanto, ao final da página inicial, observou-se uma lista de Portais do Senado, sendo que o penúltimo redireciona para o portal da transparência do Senado, mas não encontra dados abertos sobre o portal e-Cidadania.













































Figura 49 - Há seção de dados abertos do portal Senado Federal, mas não do portal e-Cidadania.



Fonte: portal do Senado Federal (2016)

No portal brasileiro de dados abertos, por sua vez, após realização de busca, dos quarenta e três resultados de conjuntos de dados encontrados para “e-cidadania”, nenhum se referiu ao portal analisado, indicando que este se encontra no nível 0.

Figura 50 - resultados encontrados durante a análise dos critérios descritos nos itens 3.4.5 e 3.4.6, no portal E-Cidadania.

Crítérios	Variáveis	E-Cidadania												
3.4.5. Captura do conhecimento: glossário convencional de e-participação e temas correlatos		<table><tr><th>Sim</th><th>Não</th></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	Sim	Não										
Sim	Não													
														
3.4.6. Recuperação e acesso: fomento a disponibilização e o uso de dados abertos		<table><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>												
														
														
														
														
	Nível 0													
	Nível 1													
	Nível 2													
	Nível 3													

Fonte: autoria própria (2017).

Em relação ao critério de ampliação do uso das TIC, aumentando a transparência e publicidade à aplicação de recursos públicos, em sua subdivisão sobre o critério de **feedback dos resultados**, não há seção unificada para os resultados e nem por cadastro do usuário, mas é possível acessar os resultados do tema de interesse, na seção de ideia legislativa somente.

Concernente ao **critério de destinação das participações**, só é possível comentar nas sessões de Ideia Legislativa. Considerando que durante a coleta dos dados não havia nenhum evento interativo disponível, sua pesquisa nesse critério restou prejudicada.

Figura 51 - resultados obtidos após a análise dos critérios constantes nos itens 3.4.7.1 e 3.4.7.2, no portal E-Cidadania.

Critérios	Variáveis	E-Cidadania				
3.4.7. Recuperação e acesso: ampliação e uso das TICs, aumentando a transparência e a publicidade à aplicação dos recursos públicos		<table><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	Sim	Não		
Sim	Não					
3.4.7.1. Feedback dos resultados						
	Possui	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
	Possui, mas de forma insuficiente	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
	Não possui	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
3.4.7.2. Destinação das participações						
	Destina algumas	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
	Destina todas	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
	Não destina	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				

Fonte: autoria própria (2017).

Tocante ao **critério de compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura**, como já relatado anteriormente, a ausência do reconhecimento deste portal no portal de serviços do governo federal dificulta o compartilhamento e a integração. Entretanto, seguindo o modelo de página do Senado Federal, ao final da página inicial, o portal oferece não só acesso a outros portais do Senado, como também a sugestão de redirecionamento para os portais do Congresso Nacional, da Câmara dos Deputados e do Tribunal de Contas da União. Outrossim, ao acessar esses portais mencionados, não há redirecionamento reverso, ou seja, publicidade para o portal e-Cidadania.

Referente ao **critério de disponibilidade em outros dispositivos**, o cidadão fica restrito ao acesso pelo navegador no seu computador. Não há opção para TV Digital, tampouco para versão móvel.

Figura 52 - resultados encontrados na análise dos critérios descritos nos itens 3.4.8 e 3.4.8.1, no portal E-Cidadania.

Critérios	Variáveis	E-Cidadania	
		Sim	Não
<b>3.4.8. Recuperação e acesso: compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura</b>	Integração com órgãos no portal		
	Não possui integração		
	Não se aplica ao portal		
<b>3.4.8.1 Disponibilidade em outros dispositivos</b>	Desktop		
	Versão móvel		
	TV Digital		

Fonte: autoria própria (2017).

No que concerne ao critério de uso ou combinação entre conhecimento tácito do participante e explícito gerado na plataforma, em especial no **critério de melhoria da governança e a gestão por meio do uso das TIC**, observou-se que o portal não disponibiliza processo administrativo digital.

No critério de facilidade e universalização do uso da tecnologia, **quanto ao critério de usabilidade**, por sua vez, observou-se que embora não possua letras em tamanhos e cores tão chamativas quanto no portal e-Democracia, mas ainda harmônicas, a estrutura é semelhante aos padrões do portal do Senado Federal tornam a página com conteúdo de leitura mais objetiva e agradável.

Figura 53 - resultados encontrados na análise dos critérios inseridos nos itens 3.4.9.1 e 3.4.9.2.1, no portal E-Cidadania.

Critérios	Variáveis	E-Cidadania	
		Sim	Não
<b>3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal</b>			
<b>3.4.9.1. Melhoria da governança e da gestão por meio do uso das TICs</b>	Possui processo administrativo		
<b>3.4.9.2. Facilidade e universalização do uso da tecnologia</b>			
<b>3.4.9.2.1. Usabilidade</b>	Cores, fontes e letras harmônicas		
	Cores, fontes e letras chamativas		
	Conteúdo claro e objetivo		
	Conteúdo confuso e excessivo		

Fonte: autoria própria (2017).

No critério de **gratuidade**, ao seu turno, assim como no portal e-Democracia, observou-se na página que o portal é totalmente gratuito.

Quanto ao **critério de idiomas disponíveis**, assim como no portal e-Democracia, observou-se que o portal não privilegia minorias de outros países, uma vez que somente disponibiliza versão em português do portal.

Figura 54 - Resultados da análise dos critérios descritos nos itens 3.4.9.2.2 e 3.4.9.2.3, no portal E-Cidadania.

Critérios	Variáveis	E-Cidadania
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		<div> <input checked="" type="checkbox"/> Sim           <input type="checkbox"/> Não         </div>
3.4.9.2. Facilidade e universalização do uso da tecnologia		
3.4.9.2.2. Gratuidade	Gratuito	<div> <input checked="" type="checkbox"/> Sim           <input type="checkbox"/> Não         </div>
	Gratuito, mas comercializa dos pessoais dos cidadãos	<div> <input type="checkbox"/> Sim           <input checked="" type="checkbox"/> Não         </div>
3.4.9.2.3. Idiomas disponíveis	Somente português	<div> <input checked="" type="checkbox"/> Sim           <input type="checkbox"/> Não         </div>
	Português e outros idiomas	<div> <input type="checkbox"/> Sim           <input checked="" type="checkbox"/> Não         </div>

Fonte: autoria própria (2017).

Consoante ao **critério do fomento para colaboração no ciclo de políticas públicas**, observou-se que há três formas de participação disponíveis, o que leva à análise do **critério de tipos de participação**: embora, como já dito, a Consulta Pública seja a mais famosa, diante do seu caráter objetivo, generalista e facilmente divulgável em outras redes dos participantes. Além desta, há a opção de ideia legislativa e de evento interativo, que em muito se assemelham com as opções de Discussões e de Audiências Públicas, do portal E-Democracia. No caso da ideia legislativa, o usuário propõe uma ideia do que acredita que pode virar um projeto de lei. Se ele conseguir vinte mil apoios, ela evolui para Sugestão Legislativa e será debatida pelos Senadores, lembrando os modelos de financiamento coletivo encontrados hoje na Economia compartilhada, nos modelos de *crowdfunding* (como em Cunha, 2016). Logo abaixo da opção de criar, há a opção de visualizar as ideias já publicadas, organizadas por “Em andamento”, “Concluídas”, “Abertas”, “Aguardando envio à Comissão de Direitos Humanos” e “Na Comissão”. Já no Evento interativo, há a possibilidade de participação em Audiências Públicas, Sabatinas e outros eventos interativos, na aba “Abertos”, permanecendo disponíveis para assistir os vídeos das encerradas. Ao clicar no evento interativo aberto, o cidadão tem duas opções de

participação, podendo fazer um comentário ou uma pergunta, com limite de 280 caracteres e desde que concorde com os termos de uso.

Figura 55 - resultados obtidos na análise dos critérios constantes nos itens 3.4.9.3 e 3.4.9.3.1, no portal E-Cidadania.

Crítérios	Variáveis	E-Cidadania	
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		Sim	Não
3.4.9.3. Fomento para a colaboração no ciclo de políticas públicas			
	Uma opção de participação	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Duas opções de participação	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Três opções de participação	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4.9.3.1. Tipos de participação			
	Consultiva (sim ou não apenas)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Argumentativa em projetos de lei	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Criação de novos projetos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Assistir a debates online	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

Por fim, no **critério de aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão**, a plataforma é de iniciativa pública e busca aprimorar sempre sua interação, através da criação divulgação de consultas públicas em sua página oficial no Facebook, mas deixa a desejar no momento de divulgar seus outros canais de interação mais complexos, expondo pouca abertura para a aproximação com seus cidadãos, embora o portal tenha se mostrado de acesso menos sofisticado do que os portais e-Democracia e VotenaWeb.

Figura 56 - resultado encontrado na análise do critério disposto no item 3.4.9.4, no portal E-Cidadania.

Crítérios	Variáveis	E-Cidadania	
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		Sim	Não
3.4.9.4. Aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

### 3.6.3 O portal VotenaWeb

Com relação ao **critério de expansão e inovação da prestação de serviços digitais**, deixou-se de aplicá-lo, em razão de se tratar de serviço de iniciativa privada.

Tocante ao **critério de ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos**, como visto anteriormente, subdividiu-se nos critérios de formas de ingresso e formas de publicidade.

Dessarte, com relação ao critério de **formas de ingresso**, basta preencher o cadastro ou se conectar através das redes sociais virtuais Facebook ou Google Plus. Caso o usuário não tenha conta ou não queira vincular tais dados, ele pode preencher o cadastro tradicional, com nome completo, sexo, data de nascimento, endereço, foto e e-mail).

Figura 57 - resultados encontrados na análise dos critérios descritos nos itens 3.4.1 e 3.4.2.1, no portal VotenaWeb.

Critérios	Variáveis	VotenaWeb	
3.4.1. Criação do conhecimento: expansão e inovação da prestação de serviços digitais		Sim	Não
	Consta no portal de serviços	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.4.2. Criação do conhecimento: ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos			
3.4.2.1. Formas de ingresso			
	Facebook	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Google Plus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tradicional: apelido e e-mail	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tradicional: nome e endereço	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tradicional: nome, endereço e gênero	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

Referente às **formas de publicidade**, tocante às formas de compartilhar o projeto de lei na plataforma, observou-se existirem três formas populares (Facebook, Twitter e e-mail), bem como duas opções que não haviam nos outros três portais: a possibilidade de seguir o projeto sem nele votar (recebendo feedbacks por e-mail) e a opção de levar o projeto para o site do participante, de modo que os leitores poderão votar no projeto diretamente pelo site do participante, além de visualizar o gráfico atualizado com o resultado da votação, contanto que o participante insira o código no HTML de sua página. Com relação às formas de publicidade da ferramenta em si, constatou-se que a mesma possui contas nas principais redes sociais virtuais no Brasil, com exceção do Snapchat (Facebook, Instagram, Twitter e Youtube).

Figura 58 - resultados derivados da análise do critério disposto no item 3.4.2.2, no portal VotenaWeb.















Critérios	Variáveis	VotenaWeb	
3.4.2. Criação do conhecimento: ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos		Sim	Não
3.4.2.2. Formas de publicidade			
	Facebook		
	Flickr		
	Google Plus		
	Instagram		
	Snapchat		
	Twitter		

Fonte: autoria própria (2017).

No que concerne ao **critério de garantia da informação e comunicação do Estado**, deixou-se de aplica-lo, em razão de seu caráter de iniciativa privada. Quanto ao **critério de sigilo das informações do cidadão**, o portal possui política de privacidade está disposta tanto na seção "Termos de uso", no início da página principal. Tem política de difícil leitura, por ter sido redigida no formato de contrato de prestação de serviços de adesão, tornando-se cansativa para quem não está acostumado com contratos jurídicos.

Nesse ponto, ao analisar em conjunto com o critério da gratuidade, esperava-se encontrar brechas nos termos de privacidade, diante do caráter aberto de uma ferramenta da iniciativa privada. Entretanto, observou-se que o portal deixa claro quais informações coletam (as fornecidas pelos próprios usuários e por meio de cookies), para que fim destinam (atualizar as informações de contato, otimizar a experiência de navegação do portal, para obedecer a determinações legais e judiciais, entre outras) e quem as utiliza (desenvolvedores do site, parceiros focados no desenvolvimento da página e afiliadas da empresa para fins internos ou de publicidade do portal), não havendo indícios de comércio de dados pessoais dos cidadãos para financiar o portal.

Figura 59 - resultados coletados da análise dos critérios constantes nos itens 3.4.3 e 3.4.4, no portal VotenaWeb.

Crítérios	Variáveis	VotenaWeb	
3.4.3. Captura do conhecimento: garantia da	Comunicação do Estado	Sim	Não
	Garante		
	Não garante		
	Não se aplica ao portal		
3.4.4. Captura do conhecimento: sigilo das informações do cidadão	Não disponível		
	Garante		
	Não garante		
	Não disponível		

Fonte: autoria própria (2017).

Quanto ao **critério de glossário convencional de e-participação e temas correlatos**, observou-se que o portal não possui e tampouco há qualquer seção de ajuda disponível ao cidadão. Na seção "sobre", é subdividida entre o que é, quais os objetivos, sua missão, como participar e quem compõe a equipe, com nome completo, mini currículo e foto. Na seção "contato", houve dificuldade em visualizar a página, uma vez que redirecionava para um formato que o navegador não conseguiu abrir. O que chama a atenção na página é a seção "opine", no qual funciona como um blog da página, onde os parlamentares podem enviar conteúdo como vídeos e textos explicativos sobre o projeto e o contexto necessário para entender o projeto proposto.

Consoante ao **critério de fomento a disponibilização e o uso de dados abertos**, não há seção específica no portal. No portal brasileiro de dados abertos, como se trata um portal da iniciativa privada, não houve dados sobre ele, indicando que este se encontra no nível 0.



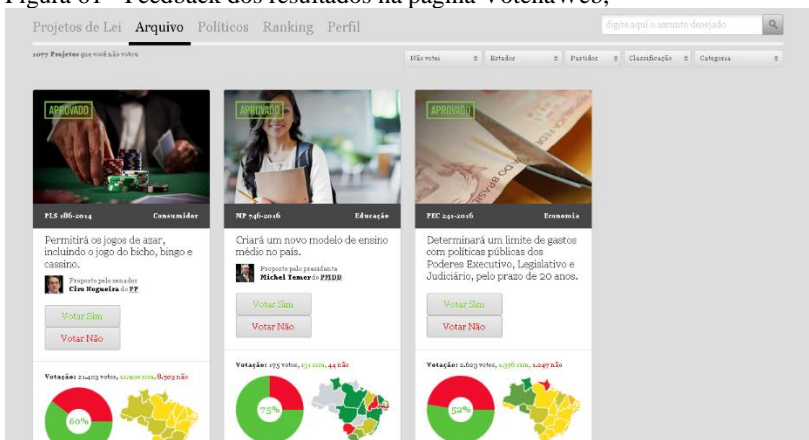
Figura 60 - resultados observados na análise dos critérios descritos nos itens 3.4.5 e 3.4.6, no portal VotenaWeb.

Crítérios	Variáveis	VotenaWeb																
3.4.5. Captura do conhecimento: glossário convencional de e-participação e temas correlatos		<table><tr><th>Sim</th><th>Não</th></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr></table>	Sim	Não	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>												
Sim	Não																	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																	
3.4.6. Recuperação e acesso: fomento a disponibilização e o uso de dados abertos	<p>Nível 0</p> <p>Nível 1</p> <p>Nível 2</p> <p>Nível 3</p>	<table><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr></table>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>															
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>															
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>															
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>															

Fonte: autoria própria (2017).

Em relação ao critério de ampliação do uso das TIC, aumentando a transparência e publicidade à aplicação de recursos públicos, em sua subdivisão sobre o critério de **feedback dos resultados**, o portal merece destaque em relação aos demais, uma vez que há uma seção de Arquivo tanto na página principal, quanto no perfil público do participante, onde o mesmo pode saber se o projeto foi ou não aprovado. Os reprovados são também exibidos em seção específica dentro daquela. Não há alertas de e-mails sobre os resultados.

Figura 61 - Feedback dos resultados na página VotenaWeb,



Fonte: Portal do VotenaWeb (2017c)

Concernente ao **critério de destinação das participações**, como não há possibilidade do cidadão criar seu próprio projeto de lei, somente

podendo opinar nos projetos propostos pelos parlamentares da Câmara dos Deputados e do Senado Federal e publicados no portal pela equipe da empresa, foi encontrada uma contradição entre os termos de uso e a entrevista dada pela representante do portal, Daniele Silva (2012). Isso porque, nos termos de uso, o portal se declara se encarregar de levar as contribuições aos parlamentares, ao passo que, na entrevista, a representante da empresa declarou que serve apenas como banco de argumentos aos parlamentares (caso esses desejem acessar o portal e usar como referência no debate no Congresso Nacional) e como exposição da opinião pública. Outrossim, na página da rede social virtual Facebook do VotenaWeb, foi encontrada uma publicação, onde eles declaram ter enviado relatórios para os políticos, como se pode ver a seguir.

Figura 62 - Feedback dos resultados é informado em uma das redes sociais virtuais do VotenaWeb.



Fonte: Página do VotenaWeb no Facebook (2016)

Figura 63 - resultados coletados a partir da análise dos critérios constantes nos itens 3.4.7.1 e 3.4.7.2, no portal VotenaWeb.

Critérios	Variáveis	VotenaWeb	
		Sim	Não
3.4.7. Recuperação e acesso: ampliação e uso das TICs, aumentando a transparência e a publicidade à aplicação dos recursos públicos			
3.4.7.1. Feedback dos resultados			
	Possui	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
	Possui, mas de forma insuficiente	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
	Não possui	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
3.4.7.2. Destinação das participações			
	Destina algumas	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
	Destina todas	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
	Não destina	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>

Fonte: autoria própria (2017).

Tocante ao **critério de compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura**, por se tratar de página e aplicativo da iniciativa privada, não foi possível aplicar este critério.

Referente ao **critério de disponibilidade em outros dispositivos**, segundo o site da WebCitizen, possui aplicativos para os civis participarem através de seus celulares e *tablets*, bem como aplicativo para que parlamentares interajam e usem da ferramenta como exposição de sua atividade, mas essa segunda opção não foi encontrada, o que leva a crer que o site está desatualizado e a ferramenta foi descontinuada.

Figura 64 - resultados advindos da análise dos critérios estabelecidos nos itens 3.4.8 e 3.4.8.1, no portal VotenaWeb.

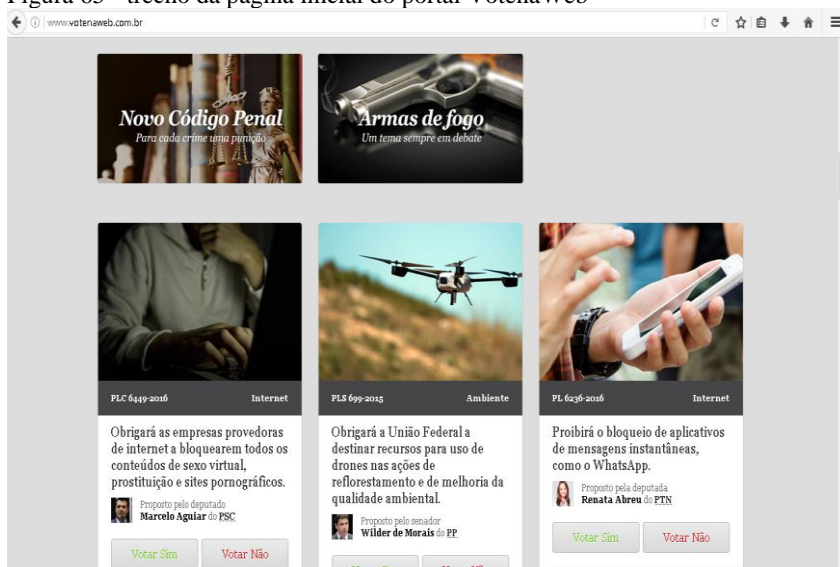
Critérios	Variáveis	VotenaWeb	
3.4.8. Recuperação e acesso: compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura	Integração com órgãos no portal	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Não possui integração	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Não se aplica ao portal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4.8.1 Disponibilidade em outros dispositivos			
	Desktop	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Versão móvel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	TV Digital	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

No que concerne ao critério de uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e explícito gerado na plataforma, em especial no **critério de melhoria da governança e a gestão por meio do uso das TIC**, deixou-se de aplicar, em razão de se tratar de serviço da iniciativa privada.

No critério de facilidade e universalização do uso da tecnologia, **quanto ao critério de usabilidade**, o portal usa fundo branco, com cores, fontes e letras harmônicas e, diferente do Avaaz, concentra duas iniciativas em linha horizontal, organizando todos os projetos verticalmente, de forma clara e objetiva, em padrão semelhante às linhas do tempo do Facebook e do Google Plus, facilitando a imersão do participante no conteúdo exposto. Chama a atenção na forma como expõe a opção de votação, em dois quadros separados, sendo “sim” em verde e “não” em vermelho.

Figura 65 - trecho da página inicial do portal VotenaWeb



Fonte: VotenaWeb (2016a)

Figura 66 - resultados coletados após a análise dos critérios descritos nos itens 3.4.9.1 e 3.4.9.2.1, no portal VotenaWeb.

Critérios	Variáveis	VotenaWeb	
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		Sim	Não
3.4.9.1. Melhoria da governança e da gestão por meio do uso das TICs	Possui processo administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4.9.2. Facilidade e universalização do uso da tecnologia			
3.4.9.2.1. Usabilidade			
	Cores, fontes e letras harmônicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Cores, fontes e letras chamativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Conteúdo claro e objetivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Conteúdo confuso e excessivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

No critério de **gratuidade**, por sua vez, observou-se que o serviço oferecido é gratuito, como já visto, não havendo indícios de comércio de dados pessoais dos cidadãos em seus termos de uso. Sua forma de financiamento, segundo os seus termos, pode vir a ser por publicidade de terceiros no próprio portal.

Quanto ao **critério de idiomas disponíveis**, assim como no portal e-Democracia, observou-se que o portal não privilegia minorias de outros países, uma vez que somente disponibiliza versão em português do portal.

Figura 67 - resultados encontrados na análise dos critérios dispostos nos itens 3.4.9.2.2 e 3.4.9.2.3, no portal VotenaWeb.

Critérios	Variáveis	VotenaWeb	
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		Sim	Não
3.4.9.2. Facilidade e universalização do uso da tecnologia			
3.4.9.2.2. Gratuidade			
	Gratuito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Gratuito, mas comercializa dados pessoais dos cidadãos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4.9.2.3. Idiomas disponíveis			
	Somente português	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Português e outros idiomas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonte: Autoria própria (2017).

Consoante ao **critério do fomento para colaboração no ciclo de políticas públicas**, observou-se que há somente duas formas de

participação disponíveis, o que leva à análise do **critério de tipos de participação**: por se tratar de um projeto de iniciativa privada, com programadores, analistas de dados e de conteúdo, diretor executivo, diretora de experiência, planejamento, coordenação, atendimento, advogado colaborador e designer, o site é organizado de forma fácil de encontrar o projeto desejado e assuntos mais polêmicos separados em quadros interativos. O ponto negativo é que, diferente do Avaaz, não é uma via de mão dupla. Ou seja: somente parlamentares podem propor e justificar seus projetos de lei, limitando seu modo de participar. O cidadão só pode concordar ou discordar, classificando o projeto desde de extrema urgência até sem noção, com a opção de participar do debate com outros participantes. Há uma opção de usabilidade interessante aqui, com a opção de sobre filtrar os comentários por todos, votou sim, votou não e indecisos), permitindo que novos argumentos sejam debatidos e facilitando com que o usuário interaja e possa até mudar seu voto.

Figura 68 - resultados obtidos com a análise dos critérios definidos nos itens 3.4.9.3 e 3.4.9.3.1, no portal VotenaWeb.

Critérios	Variáveis	VotenaWeb	
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		Sim	Não
3.4.9.3. Fomento para a colaboração no ciclo de políticas públicas			
	Uma opção de participação		
	Duas opções de participação		
	Três opções de participação		
3.4.9.3.1. Tipos de participação			
	Consultiva (sim ou não apenas)		
	Argumentativa em projetos de lei		
	Criação de novos projetos		
	Assistir a debates online		

Fonte: autoria própria (2017).

Por fim, no **critério de aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão**, a plataforma, embora seja de iniciativa privada, objetiva aproximar a interação entre parlamentares e cidadãos, dando feedback por perfil dos participantes aos primeiros e formando uma linha do tempo legislativa parlamentar para os últimos, contribuindo para o aprimoramento da relação governo-cidadão.

Figura 69 - resultado obtido na análise do critério constante no item 3.4.9.4, no portal VotenaWeb.

Critérios	Variáveis	E-Cidadania
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
3.4.9.4. Aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

### 3.6.4 O portal Avaaz

Com relação ao **critério de expansão e inovação da prestação de serviços digitais**, deixou-se de aplicá-lo, em razão de se não tratar de serviço de iniciativa pública.

Tocante ao **critério de ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos**, como visto anteriormente, subdividiu-se nos critérios de formas de ingresso e formas de publicidade.

Dessarte, com relação ao critério de **formas de ingresso**, não exige cadastro complexo, bastando e-mail, mas dá a possibilidade de conectar o portal com contas do Facebook e do Twitter, ao final da página.








Figura 70 - resultados encontrados através da análise dos critérios estabelecidos nos itens 3.4.1 e 3.4.2.1, no portal Avaaz.

Critérios	Variáveis	Avaaz
3.4.1. Criação do conhecimento: expansão e inovação da prestação de serviços digitais		<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
	Consta no portal de serviços	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3.4.2. Criação do conhecimento: ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos		
3.4.2.1. Formas de ingresso		
	Facebook	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Google Plus	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Tradicional: apelido e e-mail	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	Tradicional: nome e endereço	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Tradicional: nome, endereço e gênero	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

Referente às **formas de publicidade**, tocante às formas de compartilhar a petição na plataforma, observou-se existirem duas formas populares (Facebook e Twitter), além da opção de fornecer o link para copiar e compartilhar em outras redes sociais virtuais. Com relação às formas de publicidade da ferramenta em si, constatou-se que a mesma possui contas nas principais redes sociais virtuais no Brasil, com exceção do Snapchat (Facebook, Instagram, Twitter, Flickr e Youtube).

Figura 71 - resultados encontrados a partir da análise do critério contido no item 3.4.2.2, no portal Avaaz.

Critérios	Variáveis	Avaaz	
		Sim	Não
3.4.2. Criação do conhecimento: ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos 3.4.2.2. Formas de publicidade			
	Facebook		
	Flickr		
	Google Plus		
	Instagram		
	Snapchat		
	Twitter		

Fonte: autoria própria (2017).















No que concerne ao **critério de garantia da informação e comunicação do Estado**, deixou-se de aplica-lo, em razão de seu caráter de iniciativa privada. Quanto ao **critério de sigilo das informações do cidadão**, a política de privacidade está disposta tanto na seção "Política de Privacidade e Termos de uso", ao final da página principal, quanto em um link para acesso em cada campanha de engajamento.

Do mesmo modo que se esperava resultados diferentes, como no caso da VotenaWeb, em análise conjunta com o critério da gratuidade, esperava-se encontrar brechas nos termos de privacidade, diante do caráter aberto dessa ferramenta de iniciativa de uma organização sem fins lucrativos. Entretanto, observou-se que o portal deixa claro quais informações coletam (as fornecidas pelos próprios usuários, detalhes das transações bancárias dos doadores, por meio de cookies, entre outras), para que fim destinam (atualizar as informações de contato, otimizar a experiência de navegação do portal, para obedecer a determinações legais e judiciais, entre outras) e quem as utiliza (desenvolvedores do site, parceiros focados no desenvolvimento da página e para fins estatísticos), não havendo indícios de comércio de dados pessoais dos cidadãos para



sustento do portal, na análise em conjunto do critério de sigilo das informações do cidadão

Figura 72 - resultados obtidos a partir da análise dos critérios descritos nos itens 3.4.3 e 3.4.4, no portal Avaaz.













Critérios	Variáveis	Avaaz	
3.4.3. Captura do conhecimento: garantia da Comunicação do Estado		Sim	Não
	Garante		
	Não garante		
	Não se aplica ao portal		
3.4.4. Captura do conhecimento: sigilo das informações do cidadão	Não disponível		
	Garante		
	Não garante		
	Não disponível		

Fonte: autoria própria (2017).

Quanto ao **critério de glossário convencional de e-participação e temas correlatos**, observou-se que o portal não possui. Na seção "ajuda", oferece apenas uma janela para que o participante informe seu e-mail e sua pergunta (em inglês), para enviar para a organização. Na seção "contato" um formulário semiestruturado para que o participante relate o problema técnico do portal.

Consoante ao **critério de fomento a disponibilização e o uso de dados abertos**, não há seção específica no portal. No portal brasileiro de dados abertos, como se não se trata de iniciativa pública, não houve dados sobre ele, indicando que este se encontra no nível 0.

Figura 73 - resultados encontrados na aplicação dos critérios constantes nos itens 3.4.5 e 3.4.6, no portal Avaaz.

Critérios	Variáveis	Avaaz	
3.4.5. Captura do conhecimento: glossário convencional de e-participação e temas correlatos		Sim	Não
			
3.4.6. Recuperação e acesso: fomento a disponibilização e o uso de dados abertos	Nível 0		
	Nível 1		
	Nível 2		
	Nível 3		
			

Fonte: autoria própria (2017).

Em relação ao critério de ampliação do uso das TIC, aumentando a transparência e publicidade à aplicação de recursos públicos, em sua subdivisão sobre o critério de **feedback dos resultados**, há uma seção de vitórias na página principal do portal e também há alertas de e-mails aos participantes sobre os resultados das petições nas quais eles contribuíram.

Figura 74 - Feedback dos resultados na página Avaaz,



Fonte: Avaaz (2017c).

Concernente ao **critério de destinação das participações**, a destinação das participações é clara no momento da criação da petição, mesmo porque é um dos seus requisitos. Uma vez realizada a assinatura pelo participante, ele pode vir a receber um e-mail, informando caso tenha havido a vitória na petição assinada.

Figura 75 - resultados encontrados da análise dos critérios dispostos nos itens 3.4.7.1 e 3.4.7.2, no portal Avaaz.

Critérios	Variáveis	Avaaz	
		Sim	Não
3.4.7. Recuperação e acesso: ampliação e uso das TICs, aumentando a transparência e a publicidade à aplicação dos recursos públicos			
	3.4.7.1. Feedback dos resultados		
	Possui	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Possui, mas de forma insuficiente	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Não possui	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.4.7.2. Destinação das participações			
	Destina algumas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Destina todas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Não destina	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

Tocante ao **critério de compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura**, por se tratar de página e aplicativo da iniciativa não-governamental, não foi possível aplicar este critério.

Referente ao **critério de disponibilidade em outros dispositivos**, não há aplicativos para smartphones oficiais, nem previsão para TV digital, sendo disponível somente em versão para desktop e a versão para acesso em navegadores de celulares apresenta erros e é de difícil carregamento.

Figura 76 - resultados obtidos da análise dos critérios dados nos itens 3.4.8 e 3.4.8.1.

Critérios	Variáveis	Avaaz	
		Sim	Não
3.4.8. Recuperação e acesso: compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura			
	Integração com órgãos no portal	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Não possui integração	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Não se aplica ao portal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4.8.1 Disponibilidade em outros dispositivos			
	Desktop	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Versão móvel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	TV Digital	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

No que concerne ao critério de uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e explícito gerado na plataforma, em especial no **critério de melhoria da governança e a gestão por meio do uso das TIC**, deixou-se de aplicar, em razão de se tratar de serviço da iniciativa não-governamental.

No critério de facilidade e universalização do uso da tecnologia, **quanto ao critério de usabilidade**, o portal usa cores chamativas, mas harmônicas, como fundo variando entre azul e rosa e letras brancas nas chamadas de conteúdo, letras em tamanho médio, mas concentra diversas iniciativas e resultados de mobilizações próximas, tornando-se cansativo aos olhos o excesso de informação. Há, ainda, diversos incentivos visuais em todo o portal, com letras grandes e citações de pessoas públicas relatando a importância política do portal para o mundo. Há o emprego de frases sensacionalistas e que estimulam o ângulo emocional do participante, como as manchetes na página inicial do portal: "Vamos blindar a Avaaz contra Trump", "Senadores, protejam a Lava Jato!", "Ajude os heróis de Aleppo: os capacetes brancos", "Heróis americanos do clima: superem Trump!" e "Japão: pare com a matança de baleias - faltam poucas horas".

Figura 77 - resultados coletados a partir da análise dos critérios descritos nos itens 3.4.9.1 e 3.4.9.2.1, no portal Avaaz.

Critérios	Variáveis	Avaaz
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		<div> <div>Sim</div> <div>Não</div> </div>
3.4.9.1. Melhoria da governança e da gestão por meio do uso das TICs	Possui processo administrativo	<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
3.4.9.2. Facilidade e universalização do uso da tecnologia		
3.4.9.2.1. Usabilidade		
	Cores, fontes e letras harmônicas	<div> <div></div> <div></div> </div>
	Cores, fontes e letras chamativas	<div> <div></div> <div></div> </div>
	Conteúdo claro e objetivo	<div> <div></div> <div></div> </div>
	Conteúdo confuso e excessivo	<div> <div></div> <div></div> </div>

Fonte: autoria própria (2017).

No critério de **gratuidade**, por sua vez, observou-se que o serviço oferecido é gratuito, como já visto em análise conjunta com o critério de sigilo das informações do cidadão, sem brechas nos termos de privacidade e uso do portal.

Quanto ao **critério de idiomas disponíveis**, o portal oferece o conteúdo em dezessete idiomas disponíveis, incluindo o português, mas

em cada idioma há grupos específicos de petições locais, além das cinco iniciativas mundiais na página inicial já mencionadas.

Figura 78 - resultados coletados a partir da análise dos critérios definidos nos itens 3.4.9.2.2 e 3.4.9.2.3, no portal Avaaz.

Critérios	Variáveis	Avaaz	
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o da tecnologia		Sim	Não
3.4.9.2.2. Gratuidade	Gratuito	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Gratuito, mas comercializa dados pessoais dos cidadãos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.4.9.2.3. Idiomas disponíveis	Somente português	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Português e outros idiomas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

Consoante ao **critério do fomento para colaboração no ciclo de políticas públicas**, observou-se que há somente duas formas de participação disponíveis, o que leva à análise do **critério de tipos de participação**: o portal oferece tanto a opção de criar uma petição com número mínimo de engajamento, direcionamento e propósito, quanto simplesmente assinar uma petição já criada.

Figura 79 - resultados coletados após a aplicação dos critérios descritos nos itens 3.4.9.3 e 3.4.9.3.1, no portal Avaaz.

Critérios	Variáveis	Avaaz	
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		Sim	Não
3.4.9.3. Fomento para a colaboração no ciclo de políticas públicas	Uma opção de participação	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Duas opções de participação	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Três opções de participação	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.4.9.3.1. Tipos de participação	Consultiva (sim ou não apenas)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Argumentativa em projetos de lei	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Criação de novos projetos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Assistir a debates online	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Fonte: autoria própria (2017).

Por fim, no **critério de aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão**, chegou-se à conclusão de que não há possibilidade, em razão de se tratar de um órgão que não incentiva o diálogo sobre propostas de leis, apenas dá espaço para que os cidadãos exponham seu descontentamento sobre determinado assunto mobilizem outras pessoas na causa, o que torna a ferramenta um mecanismo de pressão social, mas não garante que o Estado observe o conhecimento compartilhado por uma organização sem fins lucrativos.

Figura 80 - resultado coletado da análise do critério disposto no item 3.4.9.4, no portal Avaaz.

Crítérios	Variáveis	Avaaz
3.4.9. Uso ou combinação entre o conhecimento tácito do participante e o explícito gerado no portal		<input type="button" value="Sim"/> <input type="button" value="Não"/>
3.4.9.4. Aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão		<input type="button" value="Sim"/> <input checked="" type="button" value="Não"/>

Fonte: autoria própria (2017).

### 3.7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com relação ao critério disposto no item 3.4.1 (expansão e inovação da prestação de serviços), da coleta, observou-se que 100 % dos portais analisados não constam como serviço digital no portal de serviços de governo eletrônico do governo federal.

Figura 81 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.1.



Fonte: autoria própria (2017).

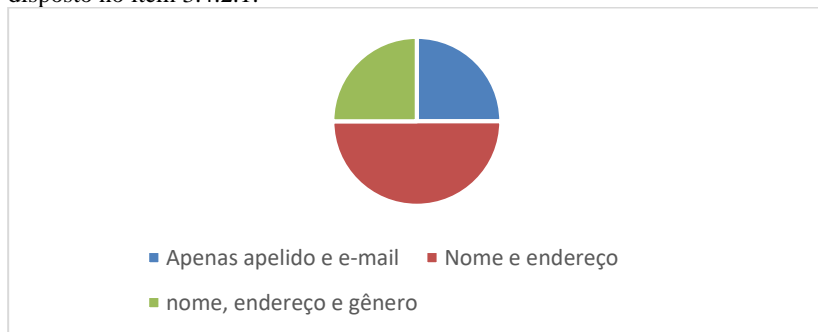
Isso se deve em razão de não ter sido aprovado ainda o Estatuto da Democracia Participativa (PL-6928/2002), nem o Projeto Cidadão (PL-4805/2009), tampouco o Projeto Legislativo por Subscrição Eletrônica (PL-7005/2013) (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009, 2014a e 2014b), dificultando o reconhecimento nacional do voto digital como um serviço público de governo eletrônico, embora há muito já seja assim visto pelas Nações Unidas (UM E-GOVERNMENT SURVEY, 2016).

Ao mesmo tempo, houve interesse por parte da Presidência da República para que isso mudasse (com a edição do Decreto n. 8.638, de 18 de janeiro de 2016, que serviu de base para esta análise, inclusive).

Outrossim, com a troca de presidentes, após o processo de *impeachment*, essa discussão legislativa parece ter arrefecido e atrasado ainda mais o amadurecimento do modelo de governo eletrônico e de democracia digital brasileiros.

No que se refere ao critério disposto no item 3.4.2.1 (formas de ingresso, advindo do critério de ampliação e incentivo a participação social na criação e melhoria dos serviços públicos), em seus resultados, constatou-se que todos os portais analisados têm a opção de ingresso pelo Facebook e pelo Google Plus. No que se refere a formas tradicionais de ingresso, 25% (portal E-Democracia) exigem apenas apelido e e-mail, outros 25 % (portal VotenaWeb) requer nome, endereço e gênero, de modo que os outros 50% restantes (E-Cidadania e Avaaz) requerem nome e endereço.

Figura 82 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.2.1.



Fonte: autoria própria (2017).

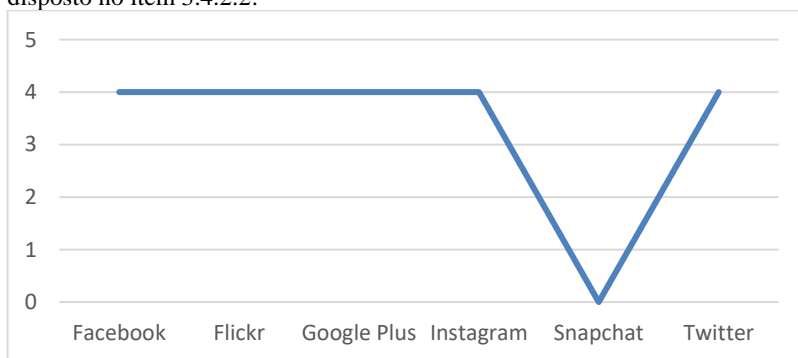
Nesse sentido, ao contrário do que foi encontrado na análise prévia de plataformas não-governamentais (item 3.2), observou-se uma

tendência de burocratizar a forma de ingresso, o que poderia desmotivar os cidadãos de participarem já no início, ao mesmo tempo em que facilitaria o desenho do perfil de participação de acordo com a região do país e até mesmo a temática, o que poderia servir como indicador de ação dos políticos.

Um meio termo nessa problemática que poderia ser adotado é a análise da origem dos endereços virtuais (*internet protocol* ou *IP*) e dos *cookies*, prática essa já utilizada pelos portais não-governamentais.

Referente ao critério disposto no item 3.4.2.2 (formas de publicidade), observou-se que todos os portais analisados possuem contas no Facebook, Flickr, Google Plus, Instagram e Twitter, sendo nelas publicado conteúdo com chamadas para debates nos portais frequentemente.

Figura 83 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.2.2.



Fonte: autoria própria (2017).

Observou-se que nenhum dos portais analisados possuía conta no Snapchat, o que causou espanto no momento da análise, por se tratar de uma rede social virtual com mais usuários ativos brasileiros que o Instagram e o Google Plus (MÜLLER, 2016).

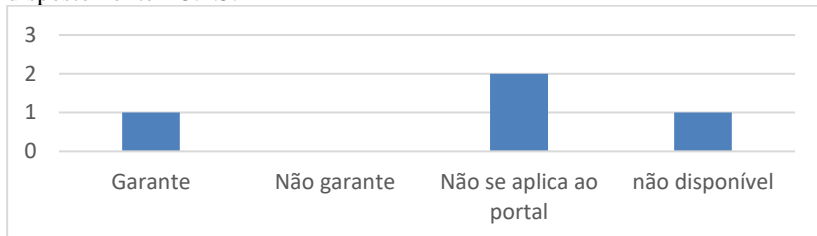
Isso pode indicar, ainda, o desinteresse dos responsáveis pelos portais analisados pelos chamados *Young Millennials*, ou seja, os jovens nascidos entre 1980 e 2000 (GOODMAN SACHS, 2017), que vivem conectados e são mais resistentes a formas tradicionais de publicidade.

Nessa parcela, percebe-se que falta inovação no incentivo ao engajamento cívico entre adolescentes que começaram a votar, entre dezesseis e dezoito anos, que são uma parcela significativa da população de usuários do aplicativo (OLIVEIRA, 2015).



Tocante ao critério disposto no item 3.4.3 (garantia da informação e comunicação do Estado), dos portais em que esse critério se aplicava, somente o portal E-Cidadania garantiu, de modo que a página E-Democracia não pode ser analisado por não estar totalmente pronto e em sua versão final.

Figura 84 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.3.

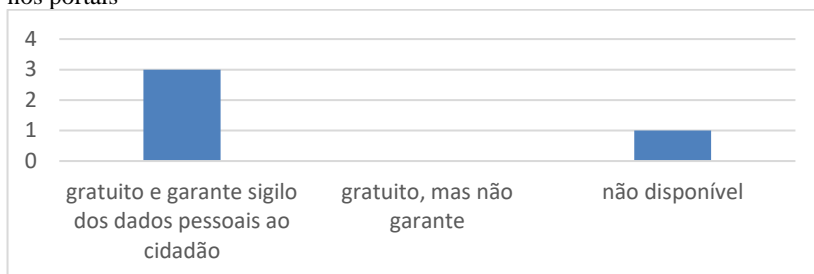


Fonte: autoria própria (2017).

Quanto ao critério sobre o sigilo das informações do cidadão (item 3.4.4), esperava-se encontrar o resultado de brechas e possibilidades de venda de informações dos usuários nos portais não-governamentais gratuitos analisados, para financiamento das ferramentas, o que não se verificou.

Observando esses dados em conjunto com o critério da gratuidade (item 3.4.9.2.2), enquanto que plataformas governamentais são gratuitas e financiadas pelo Estado, plataformas não-governamentais são financiadas ora por doações voluntárias dos próprios participantes (como no caso do Avaaz), ora por publicidade de outras empresas dentro do próprio portal (como no caso do VotenaWeb).

Figura 85 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.4, em conjunto com o critério estabelecido no item 3.4.9.2.2 nos portais



Fonte: autoria própria (2017).

No que se refere ao disposto no item 3.4.5 (glossário convencional de e-participação e temas correlatos), observou-se que nenhum portal atendeu a esse critério.

Figura 86 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.5.

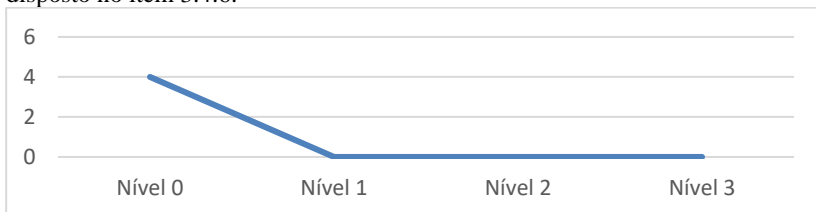


Fonte: autoria própria (2017).

Embora portais como VotenaWeb e E-Democracia tenham casos esparsos e esporádicos de publicações com vídeos explicativos sobre determinados projetos de lei, a ausência de uma seção específica para isso, em todos os portais, indica uma lacuna de exclusão digital.

Concernente ao estabelecido no item 3.4.6 (fomento à disponibilização e o uso de dados abertos), observou-se que todos apresentaram nível 0, de forma que, dos governamentais, nenhum portal contém dados no portal de dados abertos.

Figura 87 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.6.

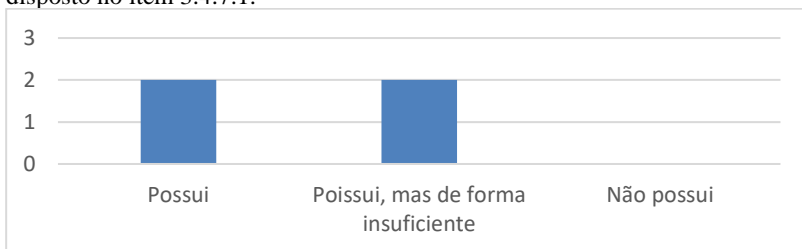


Fonte: Autoria própria (2017).

Esse resultado indica a falta de compromisso com a transparência e a prestação de contas, pilares esses que deveriam integrar seus respectivos modelos de e-democracia eletrônica (SANTOS, 2014).

No que concerne ao *feedback* dos resultados (item 3.4.7.1), constatou-se que enquanto os portais não-governamentais possuem seção específica, os portais E-Cidadania e E-Democracia atendem a esse critério de forma insuficiente.

Figura 88 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.7.1.



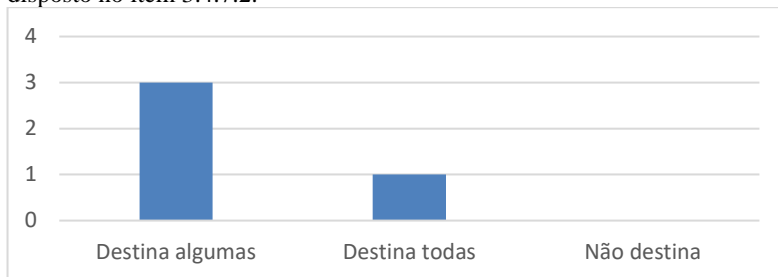
Fonte: autoria própria (2017).

Como observado na pesquisa prévia realizada em portais de e-participação não-governamentais, o grau de responsividade (ou *feedback* dos resultados) foi um dos fatores que mais atraiu os participantes. Quanto maior a plataforma, maior o seu investimento nesse aspecto, garantindo mais segurança e transparência e angariando mais colaborações.

Esse critério foi parcialmente atendido pelos portais governamentais, mostrando-se uma deficiência em uma das etapas de seu processo de compartilhamento de conhecimento, que precisa ser sanada, caso desejem aprimorá-lo e atrair mais e melhores participações.

No que toca ao critério de destinação das participações (item 3.4.7.2), observou-se que somente o portal VotenaWeb destinou todas, ao passo que os demais destinaram algumas.

Figura 89 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.7.2.



Fonte: autoria própria (2017).

Vale ressaltar que, dos três quartos das páginas que destinam algumas das participações, no caso do Avaaz, só há o comprometimento da organização se a petição alcançar um número mínimo de colaboradores.

No caso das plataformas governamentais, nem todas as opções de e-participação cabem direcionamento e isso continuará ocorrendo, enquanto aquela não for reconhecida como um serviço público e os já mencionados projetos de lei da Câmara dos Deputados não forem aprovados.

Quanto ao compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas e infraestrutura (item 3.4.8), somente o portal E-Cidadania tem integração com outros órgãos, oferecendo atalho para as páginas do Senado Federal, do Tribunal de Contas da União e da Câmara dos Deputados, mas, ainda assim, esses atalhos se mostram como uma via de mão única, prejudicando a sua integração e até mesmo publicidade da ferramenta e-participativa em outros portais de governo eletrônico.

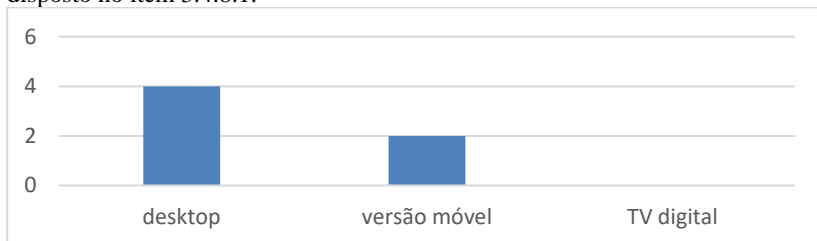
Figura 90 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.8.



Fonte: autoria própria (2017).

Nesse norte, observando-se em conjunto o critério de disponibilidade em outros dispositivos (item 3.4.8.1), constatou-se que nenhuma das plataformas analisadas oferece opção de acesso por meio de TV digital, ao passo que somente os portais E-Democracia e VotenaWeb oferecem opção de aplicativo móvel para celulares e *tablets*.

Figura 91 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.8.1.



Fonte: autoria própria (2017).

O não-atendimento e mesmo o atendimento parcial de ambos critérios supramencionados indica mais uma deficiência no processo de compartilhamento do conhecimento nesses modelos de e-participação que precisa ser sanado, de modo a ampliar o leque de tipos de participação, assim como para fornecer novos caminhos para a transparência, para que o cidadão possa participar de forma consciente.

Com relação ao critério de melhoria da governança e da gestão por meio do uso das TIC (item 3.4.9.1), chegou-se ao resultado de que nenhum portal dispõe de processo administrativo digital.

Figura 92 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.1.



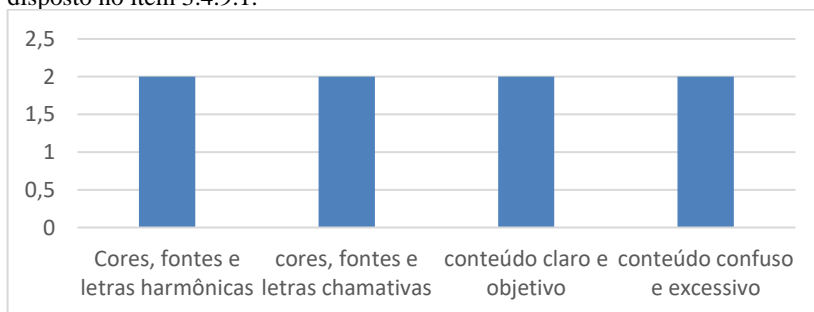
Fonte: autoria própria (2017).

Embora não fosse possível acessar a intranet dos portais governamentais, o não atendimento desse critério ao mesmo tempo em que indica uma deficiência dos modelos analisados, não é algo que afete essencialmente o processo de compartilhamento.

Entretanto, a sua presença, em caso de erros, ofensas ou até mesmo crimes cometidos durante o uso dos portais poderia garantir mais transparência da moderação.

No que se refere ao critério de usabilidade (item 3.4.9.1), metade dos portais analisados possuíam cores, fontes e letras harmônicas e conteúdo claro e objetivo (E-Cidadania e VotenaWeb), ao passo que a outra metade possuíam cores, fontes e letras chamativas e conteúdo confuso e excessivo (E-Democracia e Avaaz).

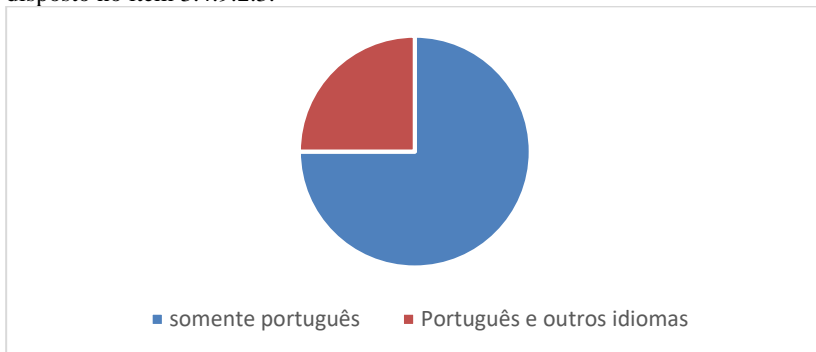
Figura 93 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.1.



Fonte: autoria própria (2017).

Referente aos idiomas disponíveis (item 3.4.9.2.3), somente o portal transacional Avaaz apresentou outras opções de idiomas além do português.

Figura 94 - resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.2.3.

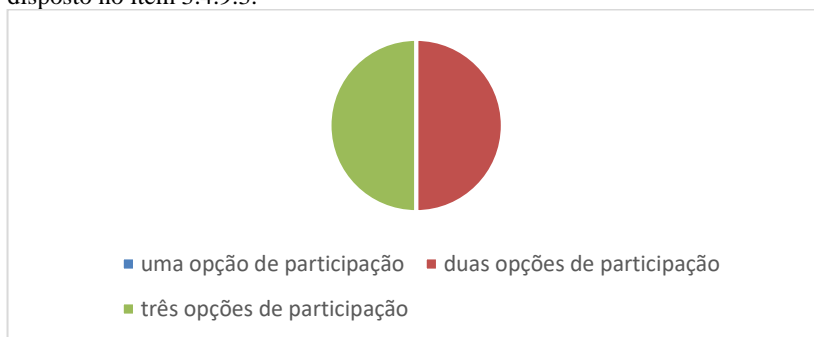


Fonte: autoria própria (2017).

Embora seja obrigação os habitantes de um país falar e ler o seu idioma nativo, considerando as minorias existentes no Brasil, que podem vir a se naturalizar e se tornar cidadãos (juridicamente falando, aqueles aptos a votar), o oferecimento do mesmo conteúdo em outros idiomas poderia atrair mais participantes, que se sentiriam mais confortáveis em se pronunciar.

Tocante ao critério de fomento para a colaboração no ciclo de políticas públicas (item 3.4.9.3), as opções de participação variaram entre duas (portais VotenaWeb e Avaaz) e três (E-Democracia e E-Cidadania).

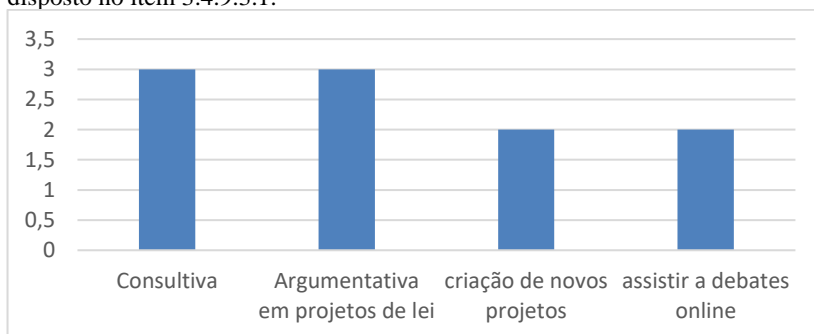
Figura 95 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.3.



Fonte: autoria própria (2017).

O que surpreendeu na análise do critério seguinte (3.4.9.3.1) foi que os portais que mais receberam colaborações (Avaaz e VotenaWeb) foram também os que ofereceram os modelos mais simples de participação (consultiva e argumentativa em seção de comentários, no caso do VotenaWeb e consultiva e criação de novos projetos no Avaaz). No caso do portal Avaaz, mesmo a ferramenta que deveria ser mais burocrática como a criação de uma petição, mostrou-se simples e objetiva para o que se propõe.

Figura 96 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.3.1.



Fonte: autoria própria (2017).

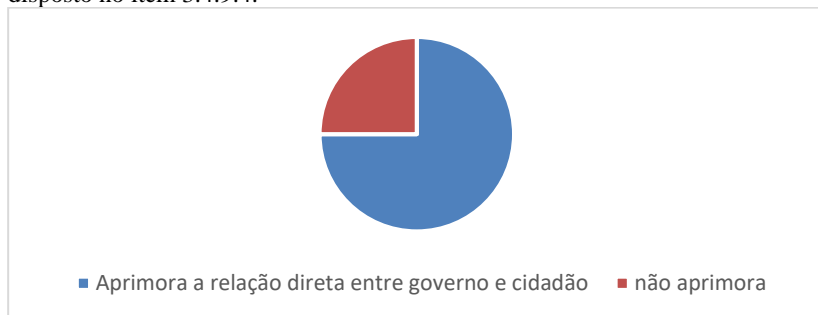
Embora atraia mais participações, o maior interesse por modelos de e-participação mais simplificados pode ser justificado tanto pela falta de maturidade democrática dos participantes quanto pela falta de publicidade dos modelos mais complexos de e-participação dos modelos



governamentais, aliado à inexistência de glossários específicos que auxiliariam no amadurecimento do debate cívico.

Por fim, com relação ao critério de aprimoramento da relação direta entre governo e cidadão (item 3.4.9.4), observou-se que somente o portal Avaaz não aprimora a relação entre governo e cidadão.

Figura 97 – resultados encontrados nos portais, a partir da aplicação do critério disposto no item 3.4.9.4.



Fonte: autoria própria (2017).

Isso porque se trata de um mecanismo de ativismo unilateral, onde o participante compactua com o objetivo de uma petição, de forma superficial, mas não abre para o debate e nem chama os atores políticos para a questionamentos. Após o encerramento do prazo da petição da petição e se cumprido o número estipulado de participações, ela é entregue pela organização para quem foi definido como destinatário no momento da sua criação.



## CONCLUSÃO

A partir da questão de pesquisa e em relação aos quatro objetivos propostos, a hipótese de que seria possível comparar o compartilhamento do conhecimento de portais de e-participação governamentais e não-governamentais, desde que com bases em um *checklist* de critérios de governança digital pré-estabelecidos (BRASIL, 2016b) e modelados de acordo com as etapas do processo de conhecimento (SURE, STAAB e STUDER, 2009), confirmou-se, com algumas adaptações e ressalvas.

Durante a coleta e análise dos dados, principalmente no momento da observação dos portais governamentais, constatou-se que a criação de uma Política Nacional de Governança Digital (BRASIL, 2016a) foi um passo importante dado pelo Poder Executivo, numa tentativa de chamar a atenção do Poder Legislativo sobre projetos de Lei fundamentais sobre o assunto, como já mencionados, alguns deles propostos, inclusive, no início do desenvolvimento do governo eletrônico brasileiro, cuja regulamentação, caso fosse aprovada, poderia mudar radicalmente muitos dos resultados encontrados.

Percebeu-se, ademais, que esses modelos ignoram uma parcela importante dos usuários ativos brasileiros, ao não adaptarem suas iniciativas para redes sociais virtuais emergentes, como o Snapchat. Os chamados *Young Millennials* correspondem a 32,9% dos jovens entre 2000 e 1980 que acessam a ferramenta (LAFLOUFA, 2014), inseridos nos mais de 57% de usuários brasileiros ativos dela (MÜLLER, 2016).

Ressalta-se essa parcela da população cidadã que, como Pinheiro (2015) já mencionou, são a geração que mais compartilha conhecimento e mais está aberta às possibilidades que as tecnologias podem oferecer na Economia Compartilhada e na Sociedade do Conhecimento. É claro que o foco deste trabalho é apontar um horizonte a melhorar na lacuna científica encontrada, mas como atraí-los e aplicar modelos de e-participação em ferramentas cada vez mais efêmeras é um desafio que pode ser deixado como trabalhos futuros.

Chamou a atenção, ainda, para a preocupação dos portais de iniciativa não-governamental em preservarem o sigilo de informações pessoais dos cidadãos, malgrado a venda de informações sigilosas como essa seja comum em portais gratuitos disponíveis na internet.

A ausência de glossários nos portais também merece destaque. Em muitos estudos desenvolvidos por Gomes (como no de 2011), o autor ressalta que a qualidade do debate online está intimamente ligada a fatores como o nível de inclusão digital dos participantes. É preciso que glossários sejam criados, mas não só os necessários para a engenharia de

software e construção do sistema que sustenta a ferramenta, mas verdadeiros dicionários explicativos, sobre o que é a e-participação e sobre tudo o que o cidadão precisa saber para participar com maturidade e qualidade de argumentos. E isso vai além de textos e vídeos resumidos sobre a ementa do projeto de Lei em discussão.

A partir dos modelos de e-participação não-governamentais analisados, observou-se, ainda, que elas funcionam muito bem como mecanismos unilaterais de ativismo (*advocacy*) e engajamento de massas, por meio do compartilhamento direcionado em redes sociais virtuais como Facebook e Twitter.

Entretanto, essas ferramentas têm ainda muito a contribuir com as não-governamentais, com o foco de aprimorar o controle do cidadão e também de estreitar a relação deste com o Estado.

Como sugestões de trabalhos futuros, menciona-se que é fundamental que estudos específicos sobre a acessibilidade nesses portais sejam realizados, tanto sob o ponto de vista de *checklist* de critérios constantes em diretrizes e aplicativos de varredura de suas linhas de código, como feito no estudo de Mezzaroba et al (2016), assim como com questionários para pessoas com algum tipo de deficiência ou inacessibilidade.

Além disso, durante o desenvolvimento desta dissertação, foi preciso limitá-la a um modelo de análise já existente que pode ter deixado brechas de análise como a análise da qualidade da participação, por exemplo. Deixa-se aqui, como sugestão a criação de um novo modelo de análise da qualidade da participação, condensando modelos eventualmente encontrados na literatura.

Os modelos de e-participação mostram que precisam ser observadas com atenção, em razão de nem sempre conseguirem garantir uma participação digital eficiente e segura.

O processo de compartilhamento do conhecimento em todos os portais apontou brechas que urgem melhorias, principalmente de modo a inovar e atrair mais públicos, no que concerne às plataformas governamentais (ainda pouco disseminadas, como já visto no decorrer da revisão da literatura, principalmente em Freitas, Lima e Lima, 2015) e oferecer possibilidade de amadurecimento de discussões naquelas que já estão bastante inseridas no cotidiano online, como no caso das páginas não governamentais, as quais conquistam públicos pela facilidade de acesso, mas em análises superficiais de problemas complexos (como também já exaustivamente exposto pela literatura sobre qualidade da deliberação online, como em Gomes, 2011).

E esse sentimento de empoderamento do cidadão, que deixa, cada vez mais, de ser visto como usuário do serviço e como consumidor, passando a ser encarado como cidadão apto a cooperar e coparticipar nos processos de discussão dos projetos de leis, de modo que isso tende a enriquecer os nós das redes de inteligência colaborativa, uma vez que une diversos grupos sociais díspares, em prol de uma sociedade justa e equânime, ampliando a discussão com a participação democrática digital e, conseqüentemente, a gestão da comunicação se torna mais precisa.

Se o objetivo de uma sociedade democrática e republicana é garantir o acesso à informação a todos, sem distinções, é preciso adaptar a realidade legislativa à sociedade da informação que nela está inserida. Repensar e reinventar a democracia sob a ótica eletrônica e, principalmente, sob a ótica de redes de inteligência colaborativa é mais do que um desafio, é uma realidade em constante mudança.



## REFERÊNCIAS

- ABBAGNANO, Nicola, **Dicionário da Filosofia**. 1ª edição brasileira coordenada e revista por Alfredo Bossi; revisão da tradução e tradução dos novos textos Ivone Castilho Benedetti. 5.ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- ABECKER, A.; BERNARDI, A.; HINKELMANN, K.; KUEHN, O.; SINTEK, M. Toward a technology for organizational memories. **IEEE Intelligent Systems**, v. 13, n. 3, 1998, p. 40-48.
- ABEL, M.; FIORINI, S.R. Uma revisão da engenharia do conhecimento: evolução, paradigmas e aplicações. **IJKEM: International Journal Knowledge Engineering Management**, v. 2, n. 2, p. 1-35, mar.-maio, 2013.
- ALATHUR, S., ILAVARASAN, P.V., GUPTA, M.P Citizen empowerment and participation in e-democracy: Indian context. *In: I ACM International Conference Proceeding Series*, pp. 11-19, 2011.
- ANSHARI, M. e ALMUNAWAR, M.N. Tracking future path of consumers' empowerment in e-health. *In: International Journal of E-Health and Medical Communications*, 6 (3), 63-76, jul-set. 2015.
- ALKAIM, J. L. **Metodologia para Incorporar Conhecimento Intenso às Tarefas de Manutenção Centrada na Confiabilidade aplicada em ativos de sistemas elétricos**. 2003. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC. 2003.
- ALMEIDA, T.C. Gestão da quantidade e da qualidade da participação digital no governo eletrônico a partir das redes colaborativas de inteligência. *In: XIII Encontro Ibero-Latino-Americano de Governo Eletrônico e Inclusão Digital e I Research Spring School*, 9-10 nov. 2015. Passo Fundo, Imed: 2015. p. 1 - 22.
- ALMEIDA, T. C. de; SIMON, R. M.; SOUZA, M. V. de. Construindo redes de inteligência colaborativa para uma participação digital eficiente no governo eletrônico. *In: V Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação (CiKi)*, 12-13 nov. 2015, volume 1 (de 4). ISSN 2318-5376. Joinville: 2015, p. 591 - 613. Disponível em: <<http://www.congresociki.org/wp-content/uploads/2016/02/Anais-CIKI-2015-volume-1.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2016.
- ALMEIDA, T.C. **Parlamento digital: a busca pela aproximação do cidadão português e o governo**. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/parlamento-digital-busca-pela->

- aproxima%C3%A7%C3%A3o-do-cidad%C3%A3o-portugu%C3%AAs-e-o-governo>. Acesso em: 19 nov. 2016.
- ANDOLŠEK, D.M.; ANDOLŠEK, S. Knowledge sharing in an organizational from the perspective of the individual. (**IJCRSEE International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education**, v. 3, n.2, 2015.
- ARAUJO, R.P.A.; PENTEADO, C.L.C.; SANTOS, M.B.P. Democracia digital e experiências de e-participação: webativismo e políticas públicas. **História, Ciências e Saúde**. Manguinhos (RJ): v. 22, supl., p. 1597-1619, dez. 2015.
- AVAAZ. **Página inicial**. Disponível em: <<https://secure.avaaz.org/page/po/>>. Acesso em: 9 jan. 2017a.
- \_\_\_\_\_. **O que fazemos**. Disponível em: <<https://secure.avaaz.org/page/po/about/>>. Acesso em: 9 jan. 2017b.
- AVAAZ. **Nossas vitórias!** Disponível em: <<https://www.avaaz.org/page/po/highlights/>>. Acesso em: 12 jan. 2017c.
- BARBER, B. R. **Strong democracy**: participatory politics for a new age. Berkeley: University of California Press, 1984.
- BELLIO, E., BUCCOLIERO, L. Emerging trends in local governments web strategies citizen web empowerment assessment in Italy. *In*: **ICETE - 10th Int. Joint Conf. on E-Business and Telecommunications; 4th Int. Conf. DCNET, - 10th Int. Conf. on ICE-B and OPTICS - 4th Int. Conf. on Optical Communication Systems**, pp. 256-263, 2013.
- BOHMAN, J. **Public deliberation**: pluralism, complexity and democracy. Massachussetts: MIT Press, 2000.
- BOTELHO, L.L.R.; CUNHA, C.C.A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e Sociedade**, v. 5. n. 11, maio-agosto. Belo Horizonte, 2011.
- BRASIL. Decreto n. 9.067, de 18 de outubro de 2000. **Cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências**. 2000. Revogado pelo Decreto n. 8.638, de 18 de janeiro de 2016. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/dnn/DNN9067.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/DNN9067.htm)>. Acesso em: 7 nov. 2016.
- \_\_\_\_\_. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5o, no inciso II do § 3o do art. 37 e no § 2o do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e



dá outras providências. **Lei de Acesso à Informação**. Brasília. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 3 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Lei de Política de Governança Digital**. Brasília. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/D8638.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8638.htm)>. Acesso em: 3 nov. 2016a.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação. **Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016-19**. Brasília: 2016b.

BUCHANAN, B.; SHORTLIFFE, E. **Rule-based expert systems: the MYCIN experiments**. Reading: Addison-Wesley, 1984.

CAHLIKOVA, T. Significance of socio-cultural, political and historical factors for the introduction of e-participation in Switzerland. *In: ACM International Conference Proceeding Series*, jan., pp. 524-527, 2014.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. PL 6928/2002. **Cria o Estatuto para o exercício da Democracia Participativa, regulamentando a execução do disposto nos incisos I, II e III do art. 14 da Constituição Federal**. Última atualização em 8 jan. 2014a. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=56230&ord=1>>. Acesso em: 8 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. PL 4764/2009. **Regulamenta o uso da rede mundial de computadores, internet, no envio de iniciativa popular de lei, admitindo a assinatura digital observadas as normas técnicas de segurança da infra-estrutura de chaves públicas**. Última atualização em 12 mar. 2009. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=424836>>. Acesso em: 8 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. PL 7005/2013. **Acrescenta os §§ 3º e 4º na Lei nº 9.709, de 18 de novembro de 1998, para estabelecer a possibilidade de subscrição eletrônica para apresentação de projeto de lei de iniciativa popular**. Última atualização em 8 jan. 2014b. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=604888>>. Acesso em: 8 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Portal E-democracia**. Disponível em: <<https://edemocracia.camara.leg.br/home>>. Acesso em: 9 jan. 2017.

CANAS, A.J.; NOVAK, J.D. Facilitating the adoption of concept mapping using CmapTools to enhance meaningful learning. *In:*

- Knowledge Cartography: Software Tools and Mapping Techniques.** Ed. OKADA, A.L.P. et al, Springer Verlag, p. 1-26, 2008.
- CASTELLS, M. **A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura.** Vol. 1. 6.ed. Coleção A Sociedade em Rede. São Paulo: Paz e Terra, 2007.
- \_\_\_\_\_. **Redes de indignação e de esperança: movimentos sociais na era da internet.** 1.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.
- CHADWICK, A. Web 2.0: new challenges for the study of e-democracy in an era of informational exuberance. *In: A Journal of Law and Policy for the Informational Society*, v. 5, n. 1, p. 9-41, 2009.
- CHAUÍ, M. Cultura e democracia: crítica y emancipación. *In: Revista latinoamericana de Ciencias Sociales.* 1, 53-76, Buenos Aires: Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe de la Red CLACSO, jun. 2008.
- CHESÑEVAR, C.I., MAGUITMAN, A.G., GONZÁLEZ, M.P. Empowering Citizens through Opinion Mining from Twitter-based Arguments. *In: International Conference Proceeding Series*, jan., pp. 275-278, 2014.
- CHESÑEVAR, C., MAGUITMAN, A., ESTEVEZ, E., OSMAN, N., SIERRA, C. E2 participation: Electronically empowering citizens for social innovation through agreement technologies. *In: ACM International Conference Proceeding Series*, pp. 279-280, 2013.
- CHRISTENSEN, H.S. Political activities on the internet: slacktivism or political participation by other means? **First Monday**, v. 16, n. 2, 7 fev. 2011, p. 1-9.
- COLEMAN, S.; GOTZE, J. **Bowling Together.** Londres: Hansard Society, 2001.
- COSTA, P.H. **Democracia não é ditadura da maioria.** Conteúdo publicado em 14 set. 2015. Disponível em: <<https://www.universoracionalista.org/democracia-nao-e-ditadura-da-maioria/>>. Acesso em: 26 out. 2015.
- CRESWELL, J.W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 3.ed. Porto Alegre: Artmed/Bookman, 2010.
- CRUVINEL, G.W.F.; ALVES, M.V.C.; SPÍNOLA, M.S.; ALMEIDA, P.G.R.; ALVES, V.M. **Desenho institucional e participação: desenvolvimento institucional da Câmara dos Deputados para a participação sociodigital.** Brasília: 2015.
- CUNHA, H. **Crowdfunding: o que é e como surgiu?** Disponível em: <<http://www.ceschini.com.br/2011/10/mas-o-que-e-crowdsourcing/>>. Acesso em: 30 set. 2016

CUNHA, M.A.; GUISE, M.S.; TEIXEIRA, M.A.C. (coord.). **Projeto Democracia Digital Vol. 2:** Experiências governamentais brasileiras de eParticipação. Relatório de pesquisa contendo a descrição detalhada das etapas desenvolvidas e dos resultados alcançados. Grupo de ensino e pesquisa em inovação - Fundação Getúlio Vargas. São Paulo: 2015.

Disponível em:

<<https://www.dropbox.com/s/8hyoemwssvdw6zh/Relatorio%20Final%20-%20eParticipacao.pdf?dl=0>>. Acesso em: 29 nov. 2016.

DAHLBERG, L. Rethinking the fragmentation of the cyberpublic: from consensus to contestation. **New Media & Society**, v. 9, n. 5, pp. 827-847, 2007.

DAVENPORT, T.H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial:** como as organizações gerenciam o seu capital intelectual, métodos e aplicações práticas. 14.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DAVID, P. A.; FORAY, D. Economic Fundamentals of the Knowledge Society. *In: Policy Futures in Education*, 1 (1), jan. 2003, 20-49.

DEIBERT, R. International plug'n play? Citizen activism, the internet and global public policy. **International Studies Perspectives**, v, 1, pp. 255-272, 2000.

DIENG, R; CORBY, O.; GIBOIN, A.; RIBIERE, M. Methods and tools for corporate knowledge management. **International Journal of Human-Computer Studies**, v. 51, n. 3, p. 567-598, 1999.

DINIZ, E.H.; BARBOSA, A.F.; JUNQUEIRA, A.R.B.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista da Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan./fev., 2009.

DIRETRIZES. Publicado em 31 de março de 2015. Disponível em:

<<https://www.governoeletronico.gov.br/sobre-o-programa/diretrizes>>. Acesso em: 6 nov. 2016.

DRUCKER, P.F. **A sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1993.

\_\_\_\_\_. **A administração na próxima sociedade**. São Paulo: Nobel, 2002.

DUDA, R. O., HART, P. E.; NILSSON, N. J.; SUTHERLAND, G. L. Semantic network representations in rule-based inference systems. *In: Waterman, D. A.; HayesRoth, F. (Ed.). Pattern Direct Inference Systems*. New York: Academic Press, 1978.

Semantic network representations in rule-based inference systems, p.203-221. Society. *In: Policy Futures in Education*, v. 1, n. 1, jan. 2003, 20-49.

EGC. **Histórico**. Disponível em: <<http://www.egc.ufsc.br/pos-graduacao/programa/historico/>>. Acesso em: 30 nov. 2016.

ELSEVIER. **About Scopus**. Disponível em:

<<https://www.elsevier.com/solutions/scopus>>. Acesso em> 29 maio 2016.

ENSSLIN, L., GIFFHORN, E., ENSSLIN, S. R., PETRI, S. M. & VIANNA, W. B.

Avaliação do Desempenho de Empresas Terceirizadas com o Uso da Metodologia

Multicritério de Apoio à Decisão- Construtivista. *In: Revista Pesquisa Operacional*,

v. 30, n.1, pp. 125-152. 2010a.

\_\_\_\_\_. ProKnow-C: **Processo de análise sistêmica**. Brasil: Processo técnico com patente de registro pendente junto ao INPI, 2010b.

ESTADÃO CONTEÚDO. **Acesso à internet pelo celular ultrapassa o uso de computador pela primeira vez**: Pesquisa apontou que mais da metade dos brasileiros tem internet, mas que os pobres ainda são os menos conectados. Disponível em: <<http://tecnologia.ig.com.br/2016-04-06/celulares-superam-computadores-no-acesso-domiciliar-a-internet-pela-primeira-vez.html>>. Acesso em: 29 maio 2016.

EPPLER, M.J. A process-based classification of knowledge maps and application examples. **Knowledge and process management**. V.15, n. 1, pp. 59-71, 2008. Disponível em:

<<http://lpis.csd.auth.gr/mtpx/km/material/knowledge%20maps.pdf>>.

Acesso em: 5 nov. 2016.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Saraiva, 2001.

FARIA, C.F.F; SHIM, D. Entrevista realizada por SOUZA, M.I.G [13 fev. 2012]. Brasília (DF): Câmara dos Deputados, pp. 202-214, apêndice C. *In: SOUZA, M.I.Cidadania, participação e deliberação online*: um estudo de caso dos sites E-Democracia e Vote na Web. 2012. 224f.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, 2012.

FARIA, C.F.S.; REHBEIN, M. A política no parlamento aberto: uma análise crítica da câmara federal brasileira. **VIII Congresso CONSAD de Gestão Pública**, Brasília (DF), 26-28 maio 2015.

FARIA, C.F.S. **O Parlamento aberto na era da internet**: pode o povo colaborar com o Legislativo na elaboração das leis? 1.ed. 4.reimp. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2015.

FEENSTRA, R.A.; CASERO-RIPOLLÉS, A. Democracy in the digital communication environment: a typology proposal of political

monitoring processes. **International Journal of Communication**, v.8, 2014, pp. 2448-2468.

FLORES, C. D., Hoher, C. L.; LADEIRA, M.; VICARI, R. M. Una Experiencia en el uso de redes probabilísticas para el diagnóstico médico: una experiencia brasileira. **Informática Médica**, v.2, n.8, March 2001, p.25-29, 2001.

FOUCAULT, M. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 17.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia da indignação cartas pedagógicas e outros escritos**. São Paulo: UNESP. 2000.

FREIRE, G. M. C. A. O movimento ecológico e a construção da cidadania planetária: análise da smart mob a hora do planeta. In: **IV Encontro nacional da história da mídia: mídia alternativa e alternativas midiáticas**. 19-21 agosto 2009. Fortaleza (CE). Disponível em: <[http://www.ufrgs.br/alcar/encontros-nacionais-1/encontros-nacionais/7o-encontro-2009-1/O MOVIMENTO ECOLOGICO E A CONSTRUCAO DA CIDADANIA PLANETARIA.pdf](http://www.ufrgs.br/alcar/encontros-nacionais-1/encontros-nacionais/7o-encontro-2009-1/O%20MOVIMENTO%20ECOLOGICO%20E%20A%20CONSTRUCAO%20DA%20CIDADANIA%20PLANETARIA.pdf)>. Acesso em: 28 mai. 2016.

FREITAS, C.S.; LIMA, F.F.; LIMA, F.Q. Os Desafios ao Desenvolvimento de um Ambiente para Participação Política Digital: o Caso de uma Comunidade Virtual Legislativa do Projeto e-Democracia no Brasil. In: **Revista Organização e Sociedade**, Salvador, v. 22, n. 75, p.639-658, dez. 2015. Out.-dez.. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1984-9230759>.

GEORGE, A.S., MEHRA, V., SCOTT, K., SRIRAM, V. Community participation in health systems research: a systematic review assessing the state of research, the nature of interventions involved and the features of engagement with communities. **PLoS ONE** **10** (10): e0141091.

GHATAK, S., SINGH, S. Measuring citizen's perception and acceptance of e-Suvidha in relation to TAM: An empirical study. In: **ICWET 2010 - International Conference and Workshop on Emerging Trends in Technology**, Conference Proceedings, pp. 230-233, 2010.

GHEDES, A.P.; MARQUES, K.; DESTRO, M. A participação popular na democracia brasileira por meio da internet. **XVI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Centro-Oeste**. Aguas Claras (DF), 8-10 maio 2014.

GIGLIO, K.; SOUZA, M.V. Mídias, redes sociais e ambientes virtuais: pensando a educação em rede. *In: X Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância (ESUD)*. 11-13 jun. 2013. Disponível em: <<http://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/oral/AT4/114169.pdf>>. Acesso em: 11 jun. 2015.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIRONDI, Ariane. **A concepção de roteiros para artefatos audiovisuais digitais interativos na forma de mapa conceitual para aprimorar a disseminação de conhecimento**. 2012. 162 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <[http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2012/10/ariane\\_girondi.pdf](http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2012/10/ariane_girondi.pdf)>. Acesso em: 5 nov. 2016.

GOMES, W. Internet e participação política em sociedades democráticas. *In: Revista Famecos*. n. 27. Porto Alegre: ago. 2005 (quadrimestral).

\_\_\_\_\_. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. *In: Revista Fronteiras: estudos midiáticos*. v. 7, n. 3, pp. 214-222, set./dez, 2005b.

\_\_\_\_\_. participação política online: questões e hipóteses de trabalho. *In: GOODMAN SACHS. Millennials infographic*. Disponível em: <<http://www.goldmansachs.com/our-thinking/pages/millennials/>>. Acesso em: 11 jan. 2017.

GOVERNO ELETRÔNICO. **Histórico**. Publicado em 31 mar. 2015 e atualizado em 27 set. 2016. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/sobre-o-programa/historico>>. Acesso em: 27 nov. 2016.

GRAMKOW, F.B.; CARNEIRO, S.S.; SANTOS, N. O uso de ferramentas e práticas de gestão do conhecimento em uma empresa de soluções em movimentação de cargas. **IJKEM: International Journal of Knowledge Engineering Management**, v. 3, n. 6, jul.-nov, pp. 46-63, 2014.

GRUBER, T. Toward principles for the design of ontologies used for knowledge sharing. **International Journal of Human-Computer Studies**, n. 43, pp. 907-928, 1995.

GRUPO BANCO MUNDIAL. **Dividendos digitais: visão geral**. Relatório sobre o desenvolvimento mundial de 2016. Disponível em: <<http://documents.worldbank.org/curated/pt/788831468179643665/pdf/>>

102724-WDR-WDR2016Overview-PORTUGUESE-WebResBox-394840B-OUO-9.pdf>. Acesso em 26 nov. 2016.

GUARINO, N. Formal Ontology in Information Systems. **Formal Ontology in Information Systems**, FOIS'98. Trento, Italy: 6-8 June 1998.

GUEDES, O. New technologies, democracy and social movement. **Bugs – globalism and pluralism**, Montreal, abr. 2002.

GUZZI, D. **Web e participação**: a democracia no século XXI. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

HABERMAS, J. **The theory of communicative action**: reason and the rationalization of society. v. 1. Boston: Beacon Press, 1984a.

\_\_\_\_\_. **Mudança estrutural da esfera pública**: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984b.

HAGEN, L.; UZUNER, O.; KOTFILA, C.; HARRISON, T.M.; LAMANNA, D. Understanding citizens' direct policy suggestions to the federal government: a natural language processing and topic modeling approach. **48<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences**. IEEE Computer Society, pp. 2134-2143, 2015.

HARVEY, D. **Condição Pós-Moderna**. 4.ed. São Paulo: Edições Loyola, 1989.

HURWITZ, A. Who needs politics? Who needs people? The ironies of democracy in cyberspace. *In*: **Contemporary Sociology**, v. 28, n.6, 655-661.

JHA, R.K., DALAL, U.D. Electronic governance in rural areas: A performance case study with WiMAX technology. *In*: Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics) 7135 LNCS, pp. 279-288, 2012.

JIFA, G.; LINGLING, Z. Data, DIKW, big data and data science. 2<sup>nd</sup> International Conference on Information Technology and Quantitative Management, ITQM 2014. **Procedia Computer Science**, n. 31, pp. 814-821, 2014.

KERCKHOVE, D. **A pele da Cultura**. Lisboa: Relógio D'Água Editores, 1997.

KRAUSE, M.; ÁLVARES, D.; SILVA, M.E.; SANTOS, N. Ferramenta de captação de ideias em organização intensiva em conhecimento. **Espacios**, v. 35, n. 2, p. 7, 2014.

LAFLOUFA, J. **Snapchat já é 3<sup>a</sup> rede social mais querida entre Millennials**. Disponível em: <<http://www.b9.com.br/51013/social->

media/snapchat-ja-e-3a-rede-social-mais-usada-entre-millennials/>.

Acesso em: 16 jan. 2017.

LACERDA, Rogério Tadeu de Oliveira; ENSSLIN, Leonardo; ENSSLIN, Sandra Rolim. Uma análise bibliométrica da literatura sobre estratégia e avaliação de desempenho. *In: Gest. Prod.* São Carlos, v. 19, n. 1, pp. 59-78, 2012.

LANGMAN, L. From virtual public spheres to global justice: a critical theory of internetworked social movements. *Sociological Theory*, v. 23, n. 1, pp. 42-74, 2005.

LEE, J.; KIM, S. Active citizen e-participation in local governance: do individual social capital and e-participation management matter?

**APPAM-International Conference**, Shanghai, China, 25-27 maio 2013.

LE MOS, A.; NOVAS, L. Cibercultura e tsunamis: tecnologias de comunicação móvel, blogs e mobilização social. *In: Revista Famecos*. v. 1, n. 26. Porto Alegre, abr. 2005, pp. 29-40. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/3300/2557>>. Acesso em: 18 mai. 2016.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da Informática. 2.ed. São Paulo: Editora 34, 2010.

\_\_\_\_\_. **O que é o virtual**. 2.ed. São Paulo: Editora 34, 2011.

\_\_\_\_\_. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Editions Odile Jacob, 2002.

\_\_\_\_\_. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. 5. ed. São Paulo: Loyola, 2007.

LOPEZ, M., ISAZA, G., JOYANES, L. Towards a knowledge management portal for a local community. *In: Communications in Computer and Information Science*, 54, pp. 357-362, 2010.

MACINTOSH, A., COLEMAN, S. e LALLJEE, M. **e-Methods for public engagement**. Bristol, UK: Bristol City Council, 2005.

MAGRANI, E. **Democracia conectada**: a internet como ferramenta de engajamento político-democrático. Curitiba: Juruá, 2014.

MAIA, R.C.M.; GOMES, W.; MARQUES, F.P.J.A. (Org.). **Internet e participação política no Brasil**. Coleção Cibercultura. Porto Alegre: Sulina, 2011.

MANOSEVITCH, E.; STEINFELD, N.; LEV-ON, A. Promoting online deliberation quality: cognitive cues matter. *Information, Communication & Society*, v. 17, n. 10, pp. 1177-1195, 2014.

MAIA, R.C.M. Internet e esfera civil: limites e alcances da participação política. *In: MAIA, R. C. M.; GOMES, W.; MARQUES, F.P.J. A.* (Org.). **Internet e participação política no Brasil**. Coleção Cibercultura. Porto Alegre: Sulina, 2011, p. 47-91.



**MARCO CIVIL:** conheça as propostas do projeto de lei considerado a "Constituição" da internet. Notícia publicada em 13 de novembro de 2012. Disponível em:

<<http://tecnologia.uol.com.br/noticias/redacao/2012/11/13/marco-civil-conheca-as-propostas-do-projeto-de-lei-considerado-a-constituicao-da-internet.htm>>. Acesso em: 7 jun. 2016.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico:** procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS FILHO, V. **Design Thinking e a criação de ativos do conhecimento na atividade docente.** 2016. 312f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

MATTER, M. A structural transformation for a global public sphere? The use of New Communication Technologies by Nongovernmental Organizations and the United Nations. In: ASEN, R.; BROUWER, D. C. (Orgs.). **Counterpublics and the state.** New York: State University of New York Press, 2001, pp. 211-34.

MCDERMOTT, R. Why information technology inspired but cannot deliver knowledge management. *In: California Management Review*, v. 41, n. 4, 1999, pp. 103-117.

MCLUHAN, M.; CARPENTER, E. **Revolução na comunicação.** Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1966.

MEDEIROS, F.A.; BYGRAVE, L.A. Brazil's Marco Civil da Internet: does live up to the hype? **Computer Law & Security Review**, n. 3, 2015, pp. 120-130.

MEDEIROS, I. L. de; VIEIRA, A.; BRAVIANO, G.; GONÇALVES, B. S. Revisão Sistemática e Bibliometria facilitadas por um Canvas para visualização de informação. *In: Infodesign: Revista Brasileira de Design da Informação*, v. 12, n. 1, São Paulo: 2015, pp. 93-110.

MEZZAROBIA, M.P.; ALMEIDA, T.C.; VANZIN, T., ULBRICHT, V.R.; FADEL, L. Acessibilidade em portais de governo eletrônico do Poder Judiciário. **Infodesign: Revista Brasileira de Design da Informação**, São Paulo, v. 13, n. 1, p.93-104, maio 2016. ISSN 1808-5377. Disponível em:

<<http://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/369/272>>. Acesso em: 25 maio 2016.

MÜLLER, L. **Snapchat e Instagram registram crescimento de usuários no Brasil.** Conteúdo publicado no portal Techmundo em 9

dez. 2016. Disponível em:

<<https://www.tecmundo.com.br/snapchat/112620-snapchat-instagram-registram-crescimento-usuarios-brasil.htm>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

NARDI, B.Z. **Conhecimento da marca da gestão jurídica trabalhista**.

2016. 94f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

NEWELL, A. The knowledge level. **Artificial Intelligence**.

Amsterdam. 18: 87-127, 1982.

NICOLA, R. Cibercidadão do mundo on-line: desafios e (re)descobertas. In: **Intercom** – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (UERJ). 5-9 set. 2005.

NICHEL, A. A experiência de construção colaborativa do marco civil da internet: as possibilidades da participação cidadã diante da crise democrática do sistema representativo. **Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, n° 11, p. 187-204, 2014.

NONAKA, I.; KONNO, N. The concept of “ba”: building a foundation for knowledge creation. **California Management Review**, primavera, v. 40, n. 3, p. 40-54, 1998.

OCDE. **Citizens as partners**: information, consultation, and public partnerships in policy making. PUMA Policy Brief n. 10, jul. 2001. Disponível em: <<http://library.deeep.org/record/1300/files/DEEEP-PAPER-2015-014.pdf>>. Acesso em: 9 nov. 2016.

O’LEARY, D. Using AI in knowledge management: Knowledge bases and ontologies. **IEEE Intelligent Systems**, v. 13, n. 3, p. 34-39, 1998.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira, 1999.

OLIVEIRA, W. **Tudo sobre o Snapchat**: a rede social dos Millennials. Disponível em: <<http://www.agenciamestre.com/redes-sociais/tudo-sobre-o-snapchat-a-rede-social-dos-millennials/>>. Acesso em: 11 jan. 2017.

PACHECO, R.C.S. Dados e governo abertos na sociedade do conhecimento. **LOD BRASIL**: Linked Open Data. Florianópolis, 19 de novembro de 2014. Disponível em:

<<http://www.inf.ufsc.br/~jose.todesco/LODBrasil/Abertura/DadosEGovernoAbertoNaSocConh.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2016.

PALCZEWSKI, C. H. Cyber-movements, new social movements and counterpublics. In: ASEN, R.; BROUWER, D. C. (Orgs.).

**Counterpublics and the state**. New York: State University of New York Press, 2001, p. 161-86.

PATEMAN, C. Participação e teoria democrática. São Paulo: Paz e Terra, 1992.

PINHEIRO, P.P. **Direito Digital**. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

PINTO, C.A.S.; MIRANDA, M.B.; GLAVAM, R.B.; SOUZA, R.P.L;

SOUZA, M.V. Vivendo e Aprendendo no Facebook: uma visão da usabilidade em redes sociais na sociedade do conhecimento. In: **V Simpósio Nacional da ABCIBER**, 2011. Disponível em:

<http://150.162.39.1/simposio2011/index.php/simposio2011/2011/paper/view/153>>. Acesso em: 18 mai. 2016.

PRADO, E.P.V.; SOUZA, C.A.; RAMALHO, N.C.L.; CUNHA, M.A.; QUINTAS, Paul., LEFRERE, Paul., JONES, Geoff. **Knowledge management: A strategic agenda**. Long Range Planning, Vol. 30, No. 3, pp. 385 to 391, 1997.

REDAÇÃO olhar digital. **89 milhões de brasileiros acessam o Facebook**. Disponível em: <<http://olhardigital.uol.com.br/noticia/89-milhoes-de-brasileiros-acessam-o-facebook/43687>>. Acesso em: 29 maio 2016.

REIS, M.A., Cidadania Legislativa: um balanço dos dez anos da comissão de legislação participativa da Câmara dos Deputados. **E-legis**, Brasília, n. 8, p. 34-55, 1º semestre de 2012. Disponível em: <[http://bd.camara.leg.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/9553/cidadania\\_legislativa\\_reis.pdf?sequence=2](http://bd.camara.leg.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/9553/cidadania_legislativa_reis.pdf?sequence=2)>. Acesso em: 9 nov. 2016.

REINHARD, N. Iniciativas de governo eletrônico: análise das relações entre nível de governo e características de projetos em casos de sucesso. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 10, n. 1, artigo 5, 2011.

REINHARD, N.; DIAS, I. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. **Congreso Internacional del Clad sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, Santiago: out., 2005

Chile, 2005. ROVER, A. **Conceito** – mapas conceituais. Síntese publicada em 11 abr. 2012. Disponível em:

<<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/defini%C3%A7%C3%A3o-mapas-conceituais>>. Acesso em: 22 nov. 2016.

RHEINGOLD, H. **Smart mobs: the next social revolution**. Basic Books, 2007. Disponível em:

<<https://play.google.com/books/reader?id=v0ZKQ7aCd2QC&printsec=frontcover&output=reader&hl=en&pg=GBS.PR5>>. Acesso em 2 mai. 2016.

RIBEIRO, G.L. **Cultura e Política no mundo contemporâneo:**

paisagens e passagens. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2000.

- RIFKIN, J. **A era do acesso**. São Paulo: Makron Books, 2001.
- ROCHADEL, W.; SOUZA, J. A.; DANDOLINI, G.A.. Ontology and e-Government in the context of Knowledge Engineering. **Proceedings Of The 13th Contecsi International Conference On Information Systems And Technology Management**, v. 1, n. 1, p.2584-2598, 3 jun. 2016. TECSI. <http://dx.doi.org/10.5748/9788599693124-13contecsi/rf-4018>. Disponível em: <<http://www.contecsi.fea.usp.br/envio/index.php/contecsi/13CONTECSI/paper/view/4018/2605>>. Acesso em: 26 out. 2016.
- RODAN, D.; BALNAVES, M. Democracy to come: active forums as indicator suites for e-Participation and e-Governance. *In*: MACINTOSH, A.; TAMBOURIS, E. (eds.). **ePart 2009**, LNCS 5694. Springer-Verlag Berlin Heidelberg: 2009, pp. 175-185.
- ROVER, A.J. Governo eletrônico: uma introdução. *In*: **II Conferência sul-americana em ciencia e tecnologia aplicada ao governo eletrónico - CONEGOV**, Florianópolis, 2005.
- \_\_\_\_\_. **Conceito** – mapas conceituais. Conteúdo publicado em 11 abr. 2012. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/defini%C3%A7%C3%A3o-mapas-conceituais>>. Acesso em: 10 dez. 2016.
- RUSCHEL, A. J.; ROVER, A. J.; HOESCHL, H. C. E-gov: do controle social totalitário à ágora digital e democrática. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**. ISSN 2175-9391, nº 1, pp. 83-91, 2009. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/2016/30623>>. Acesso em: 3 nov. 2016.
- SABUCEDO, L. Á.; RIFÓN, L. A. Semantics in the Domain of eGovernment. *In*: MAASS, W.; KOWATSCH, T. (Ed.). **Semantic Technologies in Content Management Systems**: Springer Berlin Heidelberg, 2012. cap. 6, pp.65-73.
- SAMPAIO, R.C. Quão deliberativas são discussões na rede? Um modelo de apreensão da deliberação online. *In*: MAIA, Rousiley Celi Moreira; GOMES, Wilson; MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida (Org.). **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011, pp. 197-229.
- SANTOS, R.A.S.; PACHECO, R.C.S.; SANTOS, N.; ROCHA, R.A.; CUNHA, J.C.A. Aproximando a Engenharia do Conhecimento e a Gestão do Conhecimento: a utilização de novos conceitos no desenvolvimento de sistemas. **I Encontro da Administração da Informação**. 24-26 out. 2007. Florianópolis – SC. Disponível em:

<<https://drive.google.com/file/d/0B7VFpq60pR19dUY0MnUxc0hfOGs/view>>. Acesso em: 27 out. 2016.

SANTOS, Paloma Maria. **Framework de apoio à democracia eletrônica em portais de governo com base nas práticas de gestão do conhecimento**. 2014. 430 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

SARAYDAR, C.U.; MANDAYAM, N.B; GOODMAN, D.J. Efficient power control via pricing in wireless data networks. **IEEE Transactions on Communication Society**, v. 50, n. 2, pp. 291-303. fev., 2002.

SCHREIBER, A. T. The KADS approach to knowledge engineering. **Knowledge Acquisition**. n. 4, p. 1-4, 1992.

SCHREIBER, G.; AKKERMANS, H.; ANJEWIERDEN, A.; HOOG, R.; SHADBOLT, N.; VELDE, W. V.; WIELINGA, B. **Knowledge Engineering and Management: the CommonKADS Methodology**. MIT Press: Cambridge, Massachussets. 2002.

SCHREIBER, D. A influência da cultura organizacional sobre a gestão do conhecimento em P&D. **Gestão e Planejamento**. Salvador, v. 16, n. 2, p. 240-261, maio-ago, 2015.

SERRAT, O. Notions of Knowledge management. Washington DC: **Asian Development Bank. Knowledge Solutions**, nov., p. 18-30, 2008.

SEGURADO, R.; LIMA, C.S.M.; AMENI, C.S. Regulação da internet: perspectiva comparada entre Brasil, Chile, Espanha, EUA e França. **História, Ciências e Saúde**, v.22, suppl., pp.1551-1571. ago., 2014.

SENADO FEDERAL. **Sobre o portal e-cidadania**. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/ecidadania/sobre>>. Acesso em: 9 jan. 2017.

SETZER, V.W. Dado, Informação, Conhecimento e Competência. Artigo ampliado e atualizado em 12 set. 2014, do artigo correspondente publicado na revista **Datagrama Zero**, n. 0, artigo 1, dez. 1999. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info.html>>. Acesso em 23 nov. 2016.

SILVA, E.R.G. **Arquitetura de conhecimento para e-participação: superando o problema da Agência com a Engenharia do Conhecimento**. 2016. 331 f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016. Disponível em: <<http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2016/05/Edson-Rosa-Gomes-da-Silva.pdf>>. Acesso em: 29 nov. 2016.

- SILVA, D. Entrevista realizada por SOUZA, M.I.G, por e-mail [30/31 jan. 2012]. Apêndices D e E, pp. 215-222. *In: SOUZA, M.I. Cidadania, participação e deliberação online: um estudo de caso dos sites E-Democracia e Vote na Web. 2012. 224f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, 2012.*
- SOUZA, L.; JAMBEIRO, O.. Cidades digitais e controle da informação. *In: III Congresso Panamericano de Comunicación.* Buenos Aires: jul. 2005.
- SOUZA, M. I. **Cidadania, participação e deliberação online:** um estudo de caso dos sites E-Democracia e Vote na Web. 2012. 224f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, 2012.
- SPIRAKIS, G., SPIRAKI, C., NIKOLOPOULOS, K. The impact of electronic government on democracy: E-democracy through e-participation. *In: Electronic Government*, 7 (1), pp. 75-88 (2010).
- STAAB, S.; STUDER, R. Handbook on ontologies. Springer Science & Business Media, 2013. ISBN 3540247505.
- SURE, Y.; STAAB, S.; STUDER, R. Ontology engineering ethodology. **Handbook on ontologies:** International Handbooks on Information Systems, DOI 10. 1007/978-3-540-92673-3
- STEIL, A. V. Estado da arte das definições de gestão do conhecimento e seus subsistemas. Florianópolis: Instituto Stela, 2007. Technical Report.
- STUDER, R.; BENJAMINS, V.R.; FENSEL, D. Knowledge engineering: principles and methods. **Journal Data & Knowledge Engineering**> special jubilee issue. DKE 25. V.25, issue n. 1-2, mar. 1988, p. 161-197.
- TAGUE-SUTCKIFFE, J. *In: An introduction to informetrics.* Information Processing & Management, v. 28, n. 1, p. 1-3, 1992.
- TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. **Gestão do Conhecimento.** Porto Alegre: Bookman, 2008.
- UN E-GOVERNMENT SURVEY 2016.** Disponível em: <<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>>. Acesso em: 26 nov. 2016
- UNESCO. E-governance capacity building. Conteúdo atualizado em 19 dez. 2007. Disponível em: < [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=2179&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=2179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)>. Acesso em: 27 nov. 2016.
- \_\_\_\_\_. **E-governance.** Conteúdo atualizado em 14 jan. 2011. Disponível em: <<http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php->

URL\_ID=3038&URL\_DO=DO\_TOPIC&URL\_SECTION=201.html>.

Acesso em: 27 nov. 2016.

VEDDER, E.; JEFFERSON, T. Governo Eletrônico e os global players. pp. 14-58. In: SILVA, R.C. **Governo Eletrônico**. Editorial vLex: 2013  
VIEIRA JUNIOR, C.G. **Sistema de apoio à aplicação da metodologia CommonKads em projetos de Engenharia do Conhecimento**. 2005.

192 f. TCC (Graduação) - Curso de Sistemas de Informação,

Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <[https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos\\_projetos/projeto\\_313/TCC\\_Cleosvaldo\\_Versao\\_Final.pdf](https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos_projetos/projeto_313/TCC_Cleosvaldo_Versao_Final.pdf)>. Acesso em: 4 nov. 2016.

VOTENAWEB. **Página inicial**. Disponível em:

<<http://www.votenaweb.com.br/>>. Acesso em: 5 jan. 2017a.

\_\_\_\_\_. **O que é**. Disponível em:

<<http://www.votenaweb.com.br/sobre>>. Acesso em: 9 jan. 2017b.

\_\_\_\_\_. **Arquivo de Projetos**. Disponível em:

<<http://www.votenaweb.com.br/arquivo>>. Acesso em: 9 jan. 2017c.

\_\_\_\_\_. **PLC 3202-2016**: Determinará que as investigações de crimes cibernéticos de repercussão interestadual ou internacional deverão ser feitas pela Polícia Federal. Disponível em:

<<http://www.votenaweb.com.br/projetos/plc-5202-2016>>. Acesso em: 9 jan. 2017d.

\_\_\_\_\_. **Página do VotenaWeb no Facebook**: 23 maio 2016. Disponível em: <[https://www.facebook.com/votenaweb/photos/br.AbqoPhb\\_m45--9U4GAzHTVUXrzuYRlv1gCfvV5OIWXaKLFEQqYWgnOmzU4POk97kjD0Nxcp0f52fs0yprS6Ie0t6z9sOy6X9SEgggt8jKAiR16U3FHVbdQ\\_bSksGWhjmw4o8kzLhiTb093eqmCu1iI1axXwU4CB-9-cSvzfmv18B3TkMwNVyN6ingFy3Y8Ptp0Y/10156896684390375/?type=3&theater](https://www.facebook.com/votenaweb/photos/br.AbqoPhb_m45--9U4GAzHTVUXrzuYRlv1gCfvV5OIWXaKLFEQqYWgnOmzU4POk97kjD0Nxcp0f52fs0yprS6Ie0t6z9sOy6X9SEgggt8jKAiR16U3FHVbdQ_bSksGWhjmw4o8kzLhiTb093eqmCu1iI1axXwU4CB-9-cSvzfmv18B3TkMwNVyN6ingFy3Y8Ptp0Y/10156896684390375/?type=3&theater)>. Acesso em: 12 jan. 2017e.

WALLON, H. **As origens do caráter na criança**. São Paulo: Nova Alexandria, 1995.

WONGTHONGTHAM, P.; ZADJABBARI, B. Ontology based Knowledge transferability and complexity measurement for knowledge sharing. **KMIS 2012**: International Conference on Knowledge Management and Information Sharing. Disponível em:

<[http://www.redes.unb.br/lasp/files/events/IC3K/KMIS/Full%20Papers/KMIS\\_2012\\_12\\_CR.pdf](http://www.redes.unb.br/lasp/files/events/IC3K/KMIS/Full%20Papers/KMIS_2012_12_CR.pdf)> Acesso em: 27 out. 2016.

ZAUTASHVILI, D.; CHANTURIA, N. Development of Mechanisms of Electronic Participation on the local self-government Web-sites. In:

**Problems of cybernetics and Informatics (PCI)**, n. 4, 12-14 set. 2012, 1-4.